



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

IPES

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBDIRECCIÓN DE DISEÑO Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO

Bogotá, 2023

| Elaboró | Revisó: | Aprobó: |
|---|--|--|
| Ingrid Lorena Romero Pineda Contratista – SDAE Andrés Ricardo Alfonso Cubides Contratista – SDAE David Leonardo Meneses Cortes Contratista – OAC Julieta Vásquez Reina Contratista – OAC Luz Stella Gómez Nossa Profesional Especializada-SAF Manuel Andrés Vivas Profesional Especializada-SDAE | Sandy Patricia Guerrero Salcedo – Contratista 230 -2022 | Lina Paola Caro Porras Subdirectora de Diseño y Análisis Estratégico |



| | | |
|--|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | Fecha: 31/01/2023 | |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|------------------------------------|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| JUSTIFICACIÓN | 4 |
| OBJETIVO | 4 |
| Objetivos específicos: | 4 |
| ALCANCE | 5 |
| RESPONSABLES | 5 |
| DEFINICIONES Y ABREVIATURAS | 7 |
| DESARROLLO | 10 |
| DOCUMENTOS ASOCIADOS | 26 |
| MARCO NORMATIVO | 26 |
| CONTROL DE CAMBIOS | 27 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 27 |
| ANEXOS: | 27 |

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto para la Economía Social- IPES, elabora anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) con el fin de fortalecer su compromiso en la lucha contra la corrupción, el mejoramiento de la atención al ciudadano y la transparencia institucional.

En la construcción del documento participan todas las áreas de la entidad para aportar acciones a los diferentes componentes que hacen parte de este instrumento de planificación. En los últimos años se ha alcanzado un resultado institucional satisfactorio, logrando superar el 95% de cumplimiento de las acciones del plan en 2020, 2021 y 2022, al tiempo que ha consolidado iniciativas adicionales a las establecidas por la guía de elaboración del PAAC emitida desde Función Pública.


En el 2023 se continuará con el fortalecimiento y cumplimiento de las acciones formuladas, a través del monitoreo y seguimiento para evaluar los avances y tomar decisiones que permitan alcanzar los objetivos que se plantean en cada componente y llegar de nuevo a un cumplimiento efectivo del mismo. La metodología de formulación conlleva una articulación de los esfuerzos entre dependencias y que se orientan en un mismo sentido, generando un mayor impacto y atendiendo los objetivos que establece el Direccionamiento Estratégico 2020 – 2024 del Instituto.

2. JUSTIFICACIÓN

Para la vigencia 2023, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se formuló de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”*. La estrategia contemplada se basa en los lineamientos brindados desde Función Pública y la Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano en virtud de la Política de Participación ciudadana, la Política de Transparencia, La política de atención al ciudadano y la política de desempeño institucional de administración del riesgo en términos de corrupción.

En términos administrativos contempla la estrategia de mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” establecidos en el Conpes 3654 de 2010. De igual forma, el ordenamiento vigente, entre ellos el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, así como otras disposiciones normativas de orden nacional y distrital.

Asimismo, este instrumento se alinea al Plan Estratégico Institucional- PEI, como herramienta del direccionamiento estratégico y de planeación, a corto y mediano plazo, estableciendo a través de los objetivos estratégicos lineamientos precisos respecto a la gestión institucional con el fin de “...satisfacer las necesidades de los grupos de valor, así como fortalecer la confianza y legitimidad de la acción del Estado...” (Función Pública, 2019, p.27) Con estas medidas la dirección general, garantiza de manera armónica los esfuerzos institucionales, transversales, complementarios relacionados con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las políticas a las que atiende cada uno de sus componentes, como a las dimensiones que corresponden al Modelo Integrado de Planeación y de Gestión.

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | Fecha: 31/01/2023 | |

Por otro lado, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano al ser una herramienta de planeación contribuye en términos operativos al cumplimiento de varias políticas y dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

El Instituto para la Economía Social –IPES, como entidad adscrita al sector Desarrollo Económico de Bogotá, presenta para la vigencia 2023, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Instrumento de planeación a través del cual la entidad adelantará acciones en torno a los siguientes 6 componentes:


1. Administración del riesgo.
2. La Estrategia de Sistema Único de información de trámites y Servicios- SUIT.
3. Rendición de cuentas y participación ciudadana.
4. Atención al ciudadano.
5. Transparencia y acceso a la información pública.
6. Iniciativas adicionales, plan de integridad 2023.

La Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico en el marco de las competencias que le son inherentes a sus funciones y conforme el Modelo Estándar de Control Interno- MECI, adelantará los monitoreos correspondientes durante la vigencia, en términos de segunda línea de trabajo. La Asesoría de Control Interno, por su parte en cumplimiento de sus funciones y roles de evaluador independiente, adelantará periódicamente el ejercicio de evaluación conforme a su rol de tercera línea de trabajo.

El Instituto para la Economía Social - IPES, a través de este plan asume grandes retos, visibilizando la importancia de incorporar acciones que prevengan el fenómeno de la corrupción, con especial énfasis en la necesidad de adelantar acciones reales y cotidianas que mitiguen estos riesgos tanto los asociados a los procesos como los que tienen injerencia directa con la corrupción. Del mismo modo, a nivel institucional cobra especial importancia la relación existente entre los componentes de **transparencia** (en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, y la Resolución 1519 del 2020), servicio al ciudadano, los aportes que desde la integridad se dan por parte de los servidores de la entidad, involucrando también la racionalización de trámites, la participación ciudadana y el control Ciudadano, todos estos referentes, articulados de manera armónica y sinérgica, con el propósito de fomentar cada vez, con más fuerza, la generación de valor público y por ende mayor confianza por parte de la Ciudadanía, beneficiarios, grupos de valor y otros de interés.

Con el propósito de contribuir a la generación de valor público, y fortalecer la confianza, el Instituto, integra los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en sus actuaciones institucionales, y logra evidenciar el cambio en la cultura organizacional al involucrar a la Ciudadanía, beneficiarios, grupos de valor y otros de interés, en los diversos momentos del ciclo (**PHVA**) Planear, Hacer, Verificar y Actuar, aunado con la participación y los ejercicios de rendición de cuentas (audiencia presencial y o segundos espacios) con lo cual se busca la implementación paulatina y constante del modelo de Gobierno Abierto. El cual establece, frente a este modelo los siguiente:

“(…) gestión pública tiene como propósito el facilitar una relación democrática y transparente entre la administración distrital y la ciudadanía, haciendo uso de las Tecnologías de la información y la Comunicación - TIC- y se sustenta en la estrategia de Estado Abierto en la que avanza Colombia para la consolidación de las disposiciones contenidas en las Leyes 1712 de 2014, 1757 de 2015 y en la iniciativa de la Alianza para

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |

el Gobierno Abierto – AGA...” (Directiva 05 de 2020, Secretaria General)

Por lo anterior, este instrumento da aplicación de manera progresiva y constante, a los lineamientos normativos de Ley (a nivel nacional y Distrital) y a la Directiva 005 de 2020, donde se definen los lineamientos y plan de trabajo de la Estrategia de Gobierno Abierto de Bogotá.

3. OBJETIVO


Desarrollar herramientas para prevenir y mitigar posibles hechos de corrupción mediante la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y demás lineamientos definidos en la normatividad vigente del orden nacional y Distrital, especialmente a la luz de las Dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión MIPG y las políticas que le son afines.

Objetivos específicos:

1. Identificar, analizar, controlar y poner a disposición de los usuarios, los posibles hechos generadores de riesgos de corrupción en los procesos y subprocesos que conforman al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de la Entidad.
2. Fortalecer las acciones de información, diálogo y responsabilidad de la rendición de cuentas y de participación ciudadana de la entidad, de manera incidente, real y oportuna donde se genere información, clara usable y accesible a la ciudadanía, grupos de valor y otros de interés de la entidad, articulando esfuerzos con la Estrategia de Gobierno Abierto de Bogotá- GAB, y la Estrategia de Partición y Diálogo Social de la Entidad.
3. Implementar acciones para mejorar el acceso a los servicios y trámites de los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanos interesados.
4. Realizar las acciones que permitan a los ciudadanos, grupos de valor, la sociedad civil, otras entidades públicas y organismos de control, conocer los resultados de la gestión institucional.
5. Mantener actualizada la información correspondiente al cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014; consolidando las acciones correspondientes para el fortalecimiento de la transparencia institucional.
6. Desarrollar acciones adicionales de fomento del código de integridad institucional, de manera articulada y armónica, con el fin de mejorar la percepción de la ciudadanía, beneficiarios, grupos de valor y otros de interés de la entidad, articulando esfuerzos con la Estrategia de Gobierno Abierto Bogotá- GAB.

4. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano inicia con la Identificación de los ciudadanos y los temas de mayor interés, con el fin de facilitar la incidencia efectiva de los grupos de valor en los ejercicios de planeación, gestión y finaliza con la evaluación y retroalimentación de los ejercicios de rendición de cuentas (segundos espacios de

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | Fecha: 31/01/2023 | |

rendición de cuentas- encuentros ciudadanos y / ó Audiencias principales de Rendición de Cuentas virtuales o presenciales).

Este plan planifica, implementa y evalúa el cumplimiento de los lineamientos para la implementación de las siguientes políticas y dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión.


- Política de Integridad, (correspondiente a la dimensión 1 talento Humano).
- Política Planeación Institucional, componente de Administración del Riesgo (Dimensión 2 Direccionamiento estratégico y planeación- Modelo Estándar de Control Interno- MECI- componente 2 administración del riesgo 7 Control Interno.
- Gobierno Digital, (Correspondiente a la dimensión 3 de Gestión con Valores para resultados).
- Seguridad Digital, (Correspondiente a la dimensión 3 de Gestión con Valores para resultados)
- Servicio al Ciudadano, (Correspondiente a la dimensión 3 de Gestión con Valores para resultados).
- Racionalización de Trámites, (Correspondiente a la dimensión 3 Dimensión de Gestión con Valores para resultados).
- Participación Ciudadana en la Gestión Pública. (Correspondiente a la dimensión 3 de Gestión con Valores para resultados).
- Transparencia y Acceso a la Información, (Correspondiente a la dimensión 5 de Gestión de información y Comunicación).

5. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

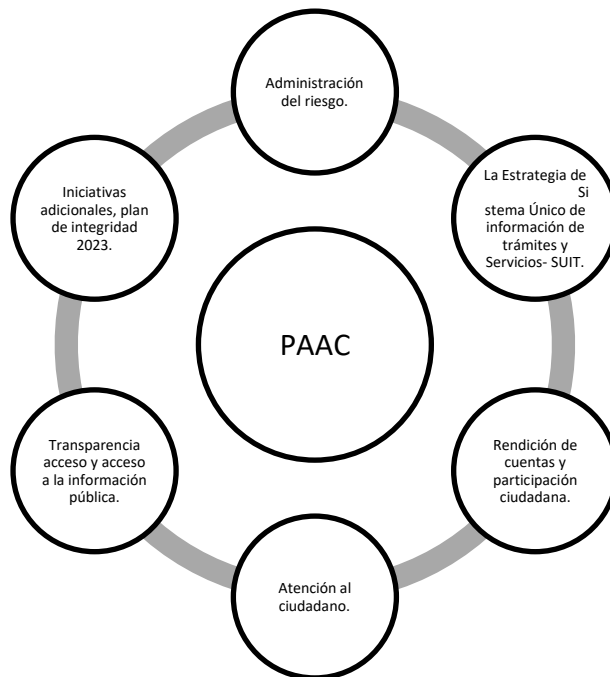
Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- b) Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- c) Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |


transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

- d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en 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.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- f) Iniciativas Adicionales: Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Para el IPES, el Código de Integridad será el código general del servicio público, y será la base para que las entidades promuevan sus propios procesos de socialización y apropiación en su cotidianidad, a través de la inclusión de principios de acción particulares sobre los 5 valores del Código General.




6. RESPONSABLES

La responsabilidad de la implementación, desarrollo, control y mejora del Sistema Integrado de Gestión Distrital, y del marco de referencia el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, relacionados con el PAAC en sus diversos componentes se alinean con la siguientes dimensiones y políticas:

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |

- El/la Directora/a de la entidad dirige el Sistema Integrado de Gestión Distrital - SIGD y es el responsable de liderar y orientar la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG y de gestionar los medios - recursos necesarios para tal fin, por ende es responsable conjuntamente con el equipo directivo de brindar las orientaciones, lineamientos y recursos para el cumplimiento del presente plan con el fin de atender los lineamientos del Sistema Integrado de Gestión Distrital- SIGD y la normatividad asociada a cada componente del PAAC.
- Los líderes de los procesos que corresponden a las subdirecciones Administrativa y Financiera y de Diseño y Análisis Estratégico, dentro de los roles que les corresponde, deben liderar, impulsar, apoyar, evaluar y hacer seguimiento al cumplimiento de lo planeado respecto a:

| Dimensión | Política |
|--|---|
| Dimensión 1. Administración del riesgo. | Direccionamiento estratégico y planeación- Modelo Estándar de Control Interno- MECI- Componente 2 administración del riesgo 7 Control Interno. Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico. Todos los procesos de la entidad |
| Dimensión 2. Estrategia de Sistema Único de información de trámites y Servicios- SUIT | Política de Racionalización de Trámites. Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico Subdirecciones misionales de trámites y servicios. |
| Dimensión 3. Rendición de cuentas y participación ciudadana. | Política Pública de Participación Ciudadana. La dimensión de Gestión de valor para resultados. Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico. |
| Dimensión 4. Atención al ciudadano. | Gestión con valores para resultados –de la ventanilla hacia adentro (políticas de Gobierno digital, Seguridad de la información); relación Estado- Ciudadano (política de Servicio a la Ciudadanía, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la gestión pública); responsabilidad compartida de liderar las acciones a desarrollar. Subdirecciones Administrativa y Financiera Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico, la Oficina Asesora de Comunicaciones y las Subdirecciones Misionales |
| Dimensión 5. Transparencia y acceso a la información pública. | Información y comunicación (política de gestión documental y política de transparencia y acceso a la información pública) responsabilidad compartida de liderar las acciones a desarrollar-Subdirecciones Administrativa y Financiera, de |

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | Fecha: 31/01/2023 | |

| | |
|---|--|
| | Diseño y Análisis Estratégico, la Oficina Asesora de Comunicaciones |
| Dimensión 6. Iniciativas adicionales, plan de integridad 2023 | Talento Humano (Política de Integridad), conjuntamente con los Gestores de integridad. |


- Los/ las servidores (as) públicos que sean designados por la naturaleza de sus funciones u obligaciones contractuales para la construcción de planes, programas, proyectos o estrategias relacionadas con las dimensiones, políticas asociadas a cada componente del PAAC, podrán de igual forma de realizar el seguimiento y la evaluación de los resultados institucionales, y definir las acciones de corrección o prevención, si fuesen designados para tal fin.
- La Asesoría de Control Interno, será responsable de evaluar el estado del diseño, implementación, funcionamiento y mejoramiento del Sistema de Control Interno de la Entidad, y de realizar la evaluación independiente del estado de implementación del Sistema Integrado de Gestión Distrital y su marco de referencia MIPG y proponer las recomendaciones para el mejoramiento de la gestión institucional, en el marco de las evaluaciones que por Ley realiza al PAAC.
- Los servidores públicos de la entidad que no se encuentren inmersos en los roles anteriores y los terceros vinculados con ella, son responsables de aplicar lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión Distrital y su marco de referencia, en el desarrollo de sus funciones u obligaciones a su cargo.

7. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Actores de participación: Son todas las personas que hacen uso de mecanismos formales y no formales para intervenir en la formulación de las políticas públicas. Pueden ser representantes de sectores específicos, tales como las Juntas Administradoras Locales, Concejos Municipales, entre otros. También desde la posición de ciudadanos, donde directamente se puede intervenir en escenarios públicos, para informarse, hacer observaciones a través de opiniones, presentar recomendaciones si se tiene un conocimiento técnico del tema en cuestión, presentar quejas por una conducta irregular de un servidor público, realizar denuncias si se cuenta con las evidencias, y hacer el debido seguimiento y evaluación a las mismas. Esto puede ser desde los espacios que se generen, como mesas de trabajo, veedurías ciudadanas, audiencias públicas, foros, etc.

Alta Dirección: integrada por las máximas autoridades administrativas de una entidad y quién posee el máximo nivel de responsabilidad. Para las entidades de la Rama Ejecutiva, la alta dirección se define en los términos de los Decretos 770 y 785 de 2005.

Aprendizaje organizacional: se puede entender como un “(...) proceso de adquisición y transferencia de conocimiento que se da en tres niveles: individual, grupal y organizacional

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |

Audiencias públicas participativas: “Es un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales. En dichas audiencias se dará a conocer el informe de rendición de cuentas. Esta obligación surge para todo aquel que se haya posesionado como director o gerente de una entidad del orden nacional, lo mismo que para alcaldes y gobernadores” (Ley 1757, 2015).

Cadena de Valor: describe una relación secuencial y lógica entre insumos, actividades, productos y resultados, en la que se añade valor a lo largo del proceso de transformación total. Los **insumos** son los factores productivos, bienes o servicios con los que se cuenta para la generación de valor. Éstos pueden ser de tipo financiero, humano, jurídico, de capital, etc. Las actividades son el conjunto de procesos u operaciones mediante los cuales se genera valor al utilizar los insumos, dando lugar a un producto determinado. Los productos son los bienes y servicios provistos por el Estado que se obtienen de la transformación de los insumos a través de la ejecución de las actividades. Los resultados son los efectos relacionados con la intervención pública, una vez se han consumido los productos provistos por ésta. Los efectos pueden ser intencionales o no y/o atribuibles o no a la intervención pública. Los impactos son los efectos exclusivamente atribuibles a la intervención pública. (Tomado del documento “Guía Metodológica para el Seguimiento y la Evaluación a Políticas Públicas, elaborado por el DNP, 2014).

Causas ciudadanas: mecanismo que tiene la ciudadanía para promover, a través de la recolección de apoyos digitales, que la Administración Distrital incluya dentro de su agenda una determinada acción de interés colectivo, siempre que esté dentro de sus competencias y sea viable administrativa y presupuestalmente.


Consultas ciudadanas: mecanismo mediante el cual una pregunta de carácter general sobre un asunto de trascendencia distrital, local o barrial es sometida por la alcaldesa o alguna entidad del distrito a consideración de la ciudadanía de Bogotá para que ésta se pronuncie formalmente al respecto.

Control Social: Es el derecho y deber que tiene todo ciudadano para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública de las Entidades del Estado.

Derecho de acceso a la información pública: “Es el derecho fundamental que tiene la persona para conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de las entidades públicas obligadas por ley a su difusión. Este derecho genera la obligación correlativa para las entidades públicas de divulgar proactivamente la información pública y responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso, lo que a su vez conlleva a la obligación de producir o capturar la información pública” (Ley 1712, 2014, art. 4).

Diálogos ciudadanos: Escenarios virtuales y/o presenciales de interacción entre las entidades públicas y los ciudadanos para garantizar su participación y control social permanente sobre la evaluación a la gestión y sus resultados (Ley 1757, 2015).
Información pública: Es toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera o controle en su calidad de tal (Ley 1712, 2014).

Direccionamiento Estratégico: ejercicio emprendido por el equipo directivo de una

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |

entidad, en el que, a partir del propósito fundamental de la misma, las necesidades de sus grupos de valor, las prioridades de los planes de desarrollo (nacionales y territoriales) y su marco normativo, define los grandes desafíos y metas institucionales a lograr en el corto, mediano y largo plazo, así como las rutas de trabajo a emprender para hacer viable la consecución de dichos desafíos.

Gestión: acción y efecto de administrar, organizar y poner en funcionamiento una empresa, actividad económica u organismo. (Adaptado de www.rae.es)

Gobernanza colaborativa: se entiende como “el arreglo institucional de coproducción de políticas públicas entre actores estatales y no estatales, en el cual, se combinan recursos de diferentes organizaciones y se asumen responsabilidades compartidas en el marco de un proceso consensuado de gestión y toma de decisiones”. (Brusi, 2013, p. 7).

Gobierno Abierto Bogotá: modelo de gestión que facilita una relación democrática y transparente entre la Administración Distrital y la ciudadanía, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación – TIC.


Grupos de Interés: individuos u organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende, entre otros, instancias o espacios de participación ciudadana formales o informales. (Adaptado del documento “Guía metodológica para la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés, del DNP, 2014).

Incidencia Ciudadana: son los esfuerzos y actividades que la ciudadanía organiza para determinar la formulación e implementación de programas y proyectos públicos en un esfuerzo tanto de persuasión y presión ante las instituciones de poder. Es un medio en donde diferentes sectores de la sociedad pueden avanzar sus proyectos y hacerlos realidad en los programas de política pública como forma de participación. En su implementación los grupos sociales establecen consensos y estrategias más allá de la mera confrontación con los entes de control (IFED, 2012, p. 9-12).

Plan estratégico: es el documento en el que se formulan y establecen los objetivos de carácter prioritario, cuya característica principal es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) de mediano y largo plazo, para atender el propósito fundamental de una entidad y las prioridades de los planes de desarrollo.

Participación ciudadana: Entiéndase la participación ciudadana como el derecho al ejercicio pleno del poder de las personas que en condición de sujetos sociales y políticos, y de manera individual o colectiva transforman e inciden en la esfera pública en función del bien general y el cumplimiento de los derechos civiles, políticos, sociales, económicos, ambientales y culturales, mediante procesos de diálogo, deliberación y concertación entre actores sociales e institucionales, para materializar las políticas públicas, bajo los principios de dignidad humana, equidad, diversidad, incidencia. La participación se realizará sin discriminación por situación de discapacidad, ciclo vital, sexual, política, económica, étnica, cultural, o de cualquier otra índole.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 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 contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | Fecha: 31/01/2023 | |

mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Proyecto: esfuerzos temporales (tiene principio y fin) que se ejecutan para alcanzar nuevos objetivos organizacionales, son no repetitivos y tienen un propósito único. (*Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos - Guía del PMBOK®*).

Rendición de Cuentas¹: *el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.*

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión desde la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

Transparencia: Práctica de la gestión pública que orienta el manejo adecuado de los recursos públicos, la integridad de los servidores, el acceso a la información, los servicios y la participación ciudadanía en la toma de decisiones, que se logra mediante la rendición de cuentas, la visibilización de la información, la integridad y, la lucha contra la corrupción.


Valor Público: se refiere a los “cambios sociales” observables y susceptibles de medición— que el Estado realiza como respuesta a las necesidades o demandas sociales establecidas mediante un proceso de legitimación democrática y, por tanto, con sentido para la ciudadanía. Esos cambios constituyen los resultados que el sector público busca alcanzar” (DAFP, 2020, p. 27).

Veeduría Ciudadana: es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

8. DESARROLLO

El presente plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, enuncia las acciones necesarias para dar cumplimiento a las condiciones requeridas para el ejercicio de planeación, ejecución, seguimiento, monitoreo y evaluación de los seis (6) componentes siendo los siguientes:

¹ Artículo 48. Definición de rendición de cuentas. Capítulo I Rendición de cuentas de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva. Título IV de la Rendición de Cuentas. Ley Estatutaria 1757 de 2015 Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la Participación Democrática.

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |

8.1. Primer Componente: Gestión Del Riesgo De Corrupción

Dimensiones: Dimensión 2 Direccionamiento estratégico y planeación- Modelo Estándar de Control Interno- MECI- componente 2 administración del riesgo 7 Control Interno.


La gestión y administración de riesgos de corrupción es concebido como el instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Los líderes de los procesos junto con su equipo de trabajo, deben realizar monitoreo y evaluación del mapa en forma permanente; y actualizarlo las veces que se considere pertinente durante la vigencia. Por lo anterior, El Instituto para la Economía Social – IPES, en este componente, establece las acciones para gestionar los riesgos de corrupción desde el análisis de su contexto estratégico, la identificación de posibles hechos de corrupción en los procesos, la evaluación de causas y sus consecuencias, la valoración de los controles asociados a los procesos y procedimientos² y la determinación de políticas de manejo para prevenir su ocurrencia.

Para el año 2023, este primer componente se desarrollará así:


² Se entiende por “controles”: Elemento de control, conformado por el conjunto de acciones o mecanismos definidos para prevenir o reducir el impacto de los eventos que ponen en riesgo la adecuada ejecución de los procesos, requeridos para el logro de los objetivos de la entidad pública”, DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005. Página 10.

| | | |
|--|--|----------------------------|
| | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |


| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDAD | INDICADOR | META | PRODUCTO | RESPONSABLE | MES PROGRAMADO |
|---|---|--|------|--|---|--|
| 1. Política de Administración de Riesgos | 1.1 Alinear e implementar el documento estratégico PE01-DE-010 política de administración de riesgos frente a los riesgos de corrupción identificados en la entidad | Número informes de implementación de la Política de administración de riesgos. | 3 | <p>Tres (3) informes de reporte de gestión de riesgos de la entidad correspondiente a los siguientes cortes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● En enero cierre vigencia 2022. ● En mayo, primer cuatrimestre de la vigencia 2023. ● En septiembre, segundo cuatrimestre 2023. <p>Nota: en cumplimiento a la Política de administración de riesgos frente a los riesgos de corrupción identificados en la entidad versión, el tercer trimestre se reporta en la siguiente vigencia.</p> | Subdirección De Diseño y Análisis Estratégico | <p>Cierre enero 2022, mayo y septiembre 2023.</p> <p>Nota: El Informe PE01-DE-009 Gestión del Riesgo se realizar en una periodicidad cuatrimestral, y se presenta en el mes posterior.</p> |

| | | | |
|---|--|----------------------------|--|
|  | PLAN | | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 | |
| | | Versión: V4 | |
| | | Fecha: 31/01/2023 | |

| | | | | | | | |
|--|-----|---|---|---|---|---|---------|
| | | | | | | | |
| 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 | Actualizar las matrices de riesgos de corrupción de la entidad. | Número de Mapa de Riesgos de Corrupción actualizadas | 1 | Documento mapa de riesgos de corrupción de la entidad actualizado. | Subdirección De Diseño y Análisis Estratégico | Abril |
| 3. Consulta y Divulgación | 3.1 | Realizar una encuesta de participación ciudadana de los riesgos de corrupción para la vigencia 2023 | Número encuesta realizadas en página web que permitan la participación ciudadana. | 1 | Un (1) formulario Google publicado para la participación ciudadana de la vigencia | Subdirección De Diseño y Análisis Estratégico | Febrero |


| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |

| | | | | | | | |
|--|-----|--|--|---|--|---|-------------------------------|
| | 3.2 | Realizar el análisis de la encuesta de participación ciudadana de los riesgos de corrupción para la vigencia 2023 | Número informes de las encuestas realizadas en página web que permitan la participación ciudadana. | 1 | Un (1) informe de resultados y análisis de la información producto de la participación ciudadana | Subdirección De Diseño y Análisis Estratégico | Marzo |
| | 3.3 | Divulgar y socializar la metodología y resultados de la gestión de los riesgos de corrupción y de la Política de administración de riesgos de la entidad | Número de campañas de socializaciones de la administración de riesgo de la entidad | 3 | Tres (3) campañas de divulgación y socialización en: <ul style="list-style-type: none"> • Metodología de seguimiento de Riesgos • Resultados de la gestión de los riesgos de corrupción • Política de administración de riesgos | Subdirección De Diseño Y Análisis Estratégico | Febrero, junio y octubre 2023 |

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |

| | | | | | | | |
|--------------------------------|-----|--|--|---|--|---|--|
| 4. Monitoreo y Revisión | 4.1 | Tres (3) Monitoreos al seguimiento de la primera línea de defensa, de los planes de tratamiento del Mapa de Riesgos de Corrupción. | Número de Monitoreos al seguimiento de la primera línea de defensa, de los planes de tratamiento del Mapa de Riesgos de Corrupción | 3 | <p>Tres (3) Monitoreos al seguimiento de la primera línea de defensa, de los planes de tratamiento del Mapa de Riesgos de Corrupción en los siguientes cortes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Enero Cierre 2022 ● Mayo, 1er cuatrimestre 2023 ● Septiembre, segundo cuatrimestre de 2023. | Subdirección De Diseño y Análisis Estratégico | <p>Enero Cierre 2022, Mayo 1er cuatrimestre 2023</p> <p>Septiembre segundo cuatrimestre de 2023.</p> |
|--------------------------------|-----|--|--|---|--|---|--|

Componente 1: Admiración de Riesgos. Fuente: Instituto para la Economía Social IPES – Equipo de Planeación. Enero de 202

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |


8.2. Segundo Componente: Racionalización De Tramites:

Para El Instituto Para La Economía Social -IPES-, la estrategia de simplificación y racionalización de los trámites³ y otros procedimientos administrativos busca brindar beneficios reales a la ciudadanía en términos de tiempo, calidad y facilidad, a través del uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación – TIC. En este sentido, el propósito de este componente es incrementar la capacidad de la Entidad para responder con oportunidad y eficiencia a las solicitudes de la ciudadanía frente a los trámites y otros procedimientos administrativos a su cargo, entendiendo que estos, también promueven el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes de la ciudadanía. En la vigencia 2023, se realizará la siguiente actividad relacionada con el componente 2 del PAAC, racionalización de trámites:

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDAD | INDICADOR | META | PRODUCTO | RESPONSABLE | MES PROGRAMADO |
|--|---|--|------------------|--|--|--|
| Identificación de Trámites Priorización de Trámites Racionalización de tramites Interoperabilidad | 1.1 Implementar la estrategia de anti trámite del Instituto Para la Economía Social IPES, para simplificar, optimizar y racionalizar los trámites y Opas. | Porcentaje de implementación de la Estrategia de Racionalización de Tramites | 80% de ejecución | Dos (2) informes, con los siguientes cortes: Uno (1) en enero que consolide el cierre de la vigencia anterior. Uno (1) con corte a junio que consolide el primer semestre de la vigencia 2023. | Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico. | Enero Julio Nota: Por efecto de cierre el reporte del segundo semestre se presentará en la siguiente vigencia. |

Componente 2: Racionalización de Trámites. Fuente: Instituto para la Economía Social IPES – Equipo de Planeación. Enero de 2023

³ La estrategia anti trámites es una iniciativa del Gobierno Nacional, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, que tiene sustento en los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia. El primer esfuerzo realizado en este sentido se materializó con la expedición de la Ley 962 de 2005, cuyo propósito es "facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política". Adicionalmente, el Decreto Ley 019 de 2012 realiza la supresión y/o reforma de trámites, procedimientos y regulaciones identificados como innecesarios, y puso de manifiesto que "los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios", de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley [cursiva propias].

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | Fecha: 31/01/2023 | |

8.3. Tercer Componente: Rendición de cuentas y de participación ciudadana.

El Instituto Para la Economía Social IPES, en el marco de su Estrategia de Participación Ciudadana, Comunicación y Diálogo Social, diseña espacios de diálogo que obedecen al modelo de gobierno abierto para la ciudadanía; para mejorar la confianza en la institución, y generar valor público con sus servicios. A través de las estrategias y mecanismos de participación, como la rendición de cuentas se materializan los pilares de la transparencia, participación ciudadana, colaboración e innovación; y se contribuye al fomento de la inteligencia colectiva, el fomento de la vigilancia ciudadana de los recursos públicos, el uso y aprovechamiento de la información pública, e implementar servicios orientados a una buena experiencia del usuario.

La rendición de cuentas es un proceso que busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública, y la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia en todas las actuaciones del servidor público, Función Pública presenta a continuación las respuestas a las preguntas más frecuentes sobre esta estrategia, sus componentes, su estructuración y su evaluación. Es importante tener presente que las entidades que ejercen la labor de rendir cuentas a la ciudadanía pueden ser percibidas como más transparentes y, con ello, aumentar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana, haciendo que se establezcan óptimos en la gestión y direccionamiento de las entidades tanto del orden nacional como las del orden territorial. De igual forma, se logra el mejoramiento continuo de la gestión pública con base en las propuestas y evaluaciones de los usuarios y grupos de interés directos.⁴

La rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) elementos básicos:⁵

- Información de calidad y en lenguaje claro sobre los avances y resultados de la gestión pública, así como sobre derechos garantizados.
- Diálogo para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión.
- Incentivos para la construcción de la cultura de servidores como una forma motivación de los servidores públicos y a los ciudadanos

Para el año 2023, en este componente se desarrollarán las siguientes actividades:

⁴ https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/rendicion-de-cuentas-un-derecho-de-la-ciudadania/28585938

⁵ https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes/-/asset_publisher/sqxafjubsrEu/content/rendicion-de-cuentas-un-derecho-de-la-ciudadania/28585938



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PLAN

**ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: PE01-DE-002

Versión: V4

Fecha: 31/01/2023

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDAD | INDICADOR | META | PRODUCTO | RESPONSABLE | MES PROGRAMADO | |
|---|------------|---|---|----------|--|---|-----------------|
| 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Publicar el informe de gestión 2022 en la página web de la entidad. | Informe de gestión publicado | 1 | Informe de gestión 2021 | Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico | Febrero |
| | 1.2 | Realizar campaña de sensibilización para promover entre los/las colaboradores de la entidad se capaciten en lenguaje claro. | Número de campaña implementada | 1 | Campaña implementada (Piezas, correos, y brief creativo) | Oficina Asesora de Comunicaciones | Primer semestre |
| | 1.3 | Realizar notas periodísticas que den cuenta de los logros y las acciones más importantes de cada una de las áreas misionales y procesos de apoyo de la entidad. | Número de notas periodísticas elaboradas y difundidas | 12 | Notas periodísticas | Oficina Asesora de Comunicaciones en articulación con las dependencias. | En la anualidad |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PLAN

**ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: PE01-DE-002

Versión: V4

Fecha: 31/01/2023

| | | | | | | | |
|---|------------|---|--|---|---|---|----------|
| 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | Formular la Estrategia de Audiencia de Rendición de Cuentas de la entidad para la vigencia 2023 | Documento con la Estrategia formulado | 1 | Documento de la Estrategia de Audiencia de Rendición de Cuentas de la entidad para la vigencia 2023 | Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico | Enero |
| | 2.2 | Elaborar una compilación semestral de inquietudes, comentarios, quejas, peticiones y/o sugerencias que efectúe la ciudadanía y los grupos de valor recibidas en los espacios y canales de participación y comunicación. | Informe de inquietudes, comentarios, quejas, peticiones y/o sugerencias que efectúe la ciudadanía y los grupos de valor recibidas en los espacios y canales de participación y comunicación. | 2 | Documento Informe de inquietudes, comentarios, quejas, peticiones y/o sugerencias que efectúe la ciudadanía y los grupos de valor recibidas en los espacios y canales de participación y comunicación | Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico Oficina Asesora de Comunicaciones. Subdirección Administrativa y Financiera – Atención al ciudadano | Vigencia |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PLAN

**ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: PE01-DE-002

Versión: V4

Fecha: 31/01/2023

| | | | | | | | |
|--|------------|--|---|---|---|---|---|
| | 2.3 | Desarrollar espacios de diálogo social para la recolección de insumos para la rendición de cuentas | Espacio de diálogo encuentro ciudadano realizado | 3 | Informes de segundos espacios Lista de Asistencia Soportes de la convocatoria y la divulgación | Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico Subdirecciones Misionales. Oficina de Comunicaciones Dirección general | Tres en la anualidad. Nota: A disposición de las fechas que se concerten con la dirección. |
| | 2.4 | Realizar la audiencia de rendición de cuentas de la entidad | Audiencia de rendición de cuentas presencial y/o virtual desarrollada | 1 | Informe de Audiencia de rendición de cuentas presencial o virtual. Lista de Asistencia Soportes de la convocatoria y la divulgación | Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico Subdirecciones Misionales. Oficina de Comunicaciones Dirección general | Diciembre |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PLAN

**ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**


Código: PE01-DE-002

Versión: V4

Fecha: 31/01/2023

| | | | | | | | |
|--|------------|--|------------------------------------|---|---|--|-----------|
| | 2.5 | Adelantar el reporte solicitado desde la estrategia de Gobierno Abierto Bogotá, conforme al cronograma definido desde la Secretaría General de Alcaldía Mayor de Bogotá. | Número de reporte realizada | 1 | Reporte GAB | Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico Subdirecciones Misionales. | Diciembre |
| 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas. | 3.1 | Capacitar a los colaboradores de la entidad en Gobierno Abierto Bogotá - GAB. | Número de capacitaciones realizado | 1 | Soportes de la Capacitación (Listas de asistencias, convocatorias, presentaciones y/o reportes) | Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico. Subdirección Administrativa y Financiera | Julio |

Componente 3: Rendición de cuentas. Fuente: Instituto para la Economía Social IPES – Equipo de Planeación. Enero de 2023

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |

8.4. Cuarto Componente de Atención al Ciudadano:

Este subcomponente corresponde a la Política de Atención al Ciudadano, quien realiza el seguimiento y control a las respuestas que dan la entidad a las solicitudes ciudadanas, desde el punto de vista de oportunidad, coherencia, claridad y calidez

Con el fin de mejorar los mecanismos de atención al ciudadano, se formula el presente componente para esta vigencia, utilizando como referente los lineamientos rectores en esta materia como lo son: CONPES 3785 de 2013 “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano” y el Decreto Distrital 197 de 2014 “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”.

Teniendo en cuenta que el proceso de Servicio al Usuario administra la plataforma del SDQS y basados en la Ley 734/2002, se incluye la actividad de seguimiento a los requerimientos que ingresan a la Entidad.

Adicionalmente, se busca que la ciudadanía reciba de la entidad un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida. Las acciones planteadas para la vigencia 2022 son las siguientes:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PLAN

**ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: PE01-DE-002

Versión: V4

Fecha: 31/01/2023

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDAD | INDICADOR | META | PRODUCTO | RESPONSABLE | MES PROGRAMADO |
|--|--|---|------|---------------------|--|---------------------------|
| 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 Generar los informes trimestrales de las solicitudes realizadas por beneficiarios y ciudadanía en general, que ingresan a la Plataforma BOGOTA TE ESCUCHA - SDQS, dando cumplimiento al Artículo 34 de la Ley 734 de 2002, | Número de informes consolidados | 4 | Informe consolidado | Subdirección Administrativa y Financiera - Servicio al Usuario | Julio-agosto y Septiembre |
| | 1.2 Realizar seguimiento semanal a los tiempos de respuesta de los requerimientos registrados por los beneficiarios y ciudadanía en general en la Plataforma BOGOTA ESCUCHA-SDQS, en cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, Decreto 197 de mayo 22 de 2014 | Número de informes consolidados sobre la oportunidad de la respuesta a las peticiones registrada por la ciudadanía en la plataforma Bogotá Te Escucha | 48 | Informe consolidado | Subdirección Administrativa y Financiera - Servicio al Usuario | Anualidad |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PLAN


ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: PE01-DE-002

Versión: V4


Fecha: 31/01/2023

| | | | | | | | |
|--|------------|--|--------------------------|----|---|---|------------|
| | 1.3 | Actualizar la información de la Guía de Trámites y Servicios Distrital, con la información suministrada por cada una de las Dependencias misionales, para orientar a la población sujeto de atención y ciudadanía en general, acerca de los requisitos, sitios y horarios de atención para la realización de trámites y la prestación de servicios de la Entidad, en cumplimiento del Decreto 197 de 2014, por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., | Número actualizaciones | 12 | Actualización Página Guía de Trámites (Correo electrónico) Certificado mensual confiabilidad | Subdirección Administrativa y Financiera - Servicio al Usuario | Mensual |
| | 1.4 | Fortalecer las competencias para el desarrollo de la labor de servicio al ciudadano, a través de capacitaciones de formación con temáticas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía Decreto 197 de 2014 y/o mesas de trabajo para sensibilizar a los servidores de la entidad acerca de las respuestas oportunas sobre los requerimientos de la ciudadanía. | Número de capacitaciones | 4 | Capacitación, mesas de trabajo y sus soportes (Lista de asistencia) | Subdirección Administrativa y Financiera - Servicio al Usuario | Septiembre |

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |

| | | | | | | | |
|---|-------------|---|---|----|-------------------------------------|--|---|
| 2. Talento Humano (Mejorar la eficiencia y eficacia de la regulación distrital) | 2.1. | Realizar informe sobre la satisfacción de la atención al ciudadano en cuanto a los servicios que presta la entidad a través del Digiturno del Punto de atención de la sede Principal, así como el Punto de SuperCADE calle 13. | Número de informes de satisfacción de Digiturno y/o SuperCADE | 12 | Informe mensual | Subdirección Administrativa y Financiera - Servicio al Usuario | Mensual |
| 3. Relacionamiento con el Ciudadano (Utilizar evidencia cuantitativa y cualitativa para la toma de decisiones) | 3.1 | Realizar el seguimiento del proceso de evaluación a la percepción de la satisfacción al ciudadano en cuanto a los servicios que presta la Entidad a través de las Encuestas de Satisfacción, que lidera la Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico. | Número de seguimiento del proceso de evaluación a la percepción de la satisfacción al ciudadano | 4 | Acta del Seguimiento y/o memorandos | Subdirección Administrativa y Financiera- Servicio al Usuario - Subdirección de Diseño y Análisis Estratégico. | Abril, Julio, octubre y Diciembre |
| 4. Monitoreo Seguimiento | 4.1. | Elaborar los informes sobre la atención del Defensor del ciudadano a usuarios y partes interesadas. | Número de informes | 2 | Informes semestrales | Subdirección Administrativa y Financiera | Cada seis meses Al corte de 31 de julio del 2023 Al corte 31 de diciembre |

Componente 4: Atención al Ciudadano. Fuente: Instituto para la Economía Social IPES – Equipo de Planeación. Enero de 2023

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |

8.5. Quinto Componente de transparencia y acceso a la información pública:

El Instituto para la Economía Social – IPES, adelanta acciones permanentes para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, por esta razón durante la presente vigencia, se adelantarán las acciones contenidas en este componente para que un mayor número de ciudadanos, beneficiarios, ciudadanos, partes interesadas y otros de valor puedan ejercer ese derecho.

Para lograrlo, el IPES establece acciones permanentes para dar cumplimientos efectivos de los lineamientos normativos y de política pública relacionados con este tema. En este mismo sentido los esfuerzos institucionales se encaminan al fortalecimiento de las condiciones de divulgación de información con calidad, del reconocimiento de la información generada por la entidad de especial interés para los grupos de valor, así como la aplicación de criterios diferenciales para la publicación, divulgación y disposición de mecanismos para el acceso a la información.

El propósito primordial de este componente es establecer e implementar acciones encaminadas al fortalecimiento de la gestión administrativa que le permitan a la Entidad garantizar el derecho de acceso a la información pública a los ciudadanos, establecido por la Ley 1712 de 2014, mediante la divulgación proactiva de la información pública, la respuesta oportuna, adecuada, veraz y accesible a las solicitudes de información realizadas y al tratamiento adecuado de la información, en cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente.

En este marco, el Instituto plantea actividades que le faciliten a la ciudadanía ejercer control social, conocer de primera mano la gestión adelantada y ser actores relevantes para el control de la corrupción con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas y fortalecer un gobierno abierto.

Para el año 2023, se formulan las siguientes actividades:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PLAN

**ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: PE01-DE-002

Versión: V4

Fecha: 31/01/2023

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDAD | INDICADOR | META | PRODUCTO | RESPONSABLE | MES PROGRAMADO | |
|--------------------------------------|-----------|---|---|-----------------------------|---|--|---------|
| Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Realizar el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, Circular 018 de 2021 de la Procuraduría General de la Nación, la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC y normas concordantes | Número de seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y su regulación en el instrumento establecido por el ente regulador. | 12 matrices de seguimiento. | Matriz de seguimiento | Subdirección de diseño y Análisis Estratégico Ofician Asesora de Comunicaciones | Mensual |
| | 1.2 | Mantener actualizada la sección de transparencia y acceso a la información de la página web del Instituto, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Circular 018 de 2021 de la Procuraduría General de la Nación, la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC y normas concordantes. | Número de componentes de transparencia y acceso a la información actualizada, de acuerdo con los estándares de publicación y divulgación de contenidos e información señalados en la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020, y las demandas que se presenten | 3 (botones) | Tres botones actualizados Actas de seguimiento mensual | Todas las áreas y Subdirecciones de la entidad Subdirección de diseño y Análisis Estratégico Oficina Asesora de Comunicaciones | |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PLAN

**ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: PE01-DE-002

Versión: V4

Fecha: 31/01/2023

| | | | | | | | |
|--------------------------------------|-----|---|---|---|--|--|--|
| | | | mensualmente | | | | |
| | 1.3 | Mantener actualizados y disponibles los conjuntos de datos abiertos en www.datos.gov.co | Número de Portal de datos abiertos www.datos.gov.co con los conjuntos de datos del Instituto publicados, y disponibles conforme los requisitos mínimos de datos abiertos de la Resolución 1519 de 2020. | 1 | Link de Publicación 7. Datos abiertos | | |
| Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 | Elaborar informe trimestral de la gestión y respuesta a PQRDS del Instituto n en el periodo de seguimiento. | Número de informe trimestral de PQRDS publicado. | Cuatro (4) informe trimestral PQRDS publicado | Informe trimestral PQRDS publicado. | Subdirección administrativa y Financiera – SAF Atención al ciudadano | Enero de la vigencia anterior (2022), abril, julio, y octubre. |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
DESARROLLO ECONÓMICO
Instituto para la Economía Social

PLAN


**ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: PE01-DE-002

Versión: V4


Fecha: 31/01/2023

| | | | | | | | |
|---|-----|---|---|--|---|--|--|
| Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | Realizar una vez en el año la actualización del registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada. | Número de Registro de activos de información, esquema de publicación de información e índice de información clasificada y reservada actualizados. | Un (1) acta de actualización del registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada. | Acta de actualización del registro o inventario de activos de información, el esquema de publicación de información y el índice de información clasificada y reservada. | Subdirección administrativa y Financiera – SAF Subdirección de Diseño y Análisis estadístico – Sistemas | |
| Criterio Diferencial de Accesibilidad | 4.1 | Implementar las directrices de accesibilidad web, de acuerdo con los términos referidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020. | Número de informes de Directrices de accesibilidad web implementadas en el Instituto | 2 | Informes semestrales de Directrices de accesibilidad web implementadas en el Instituto (Informe de accesibilidad) Certificado Accesibilidad Portal Web IPES | Oficina Asesora de Comunicaciones (WEB Master) | |

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V4 |
| | | Fecha: 31/01/2023 |

| | | | | | | | |
|---|-----|--|--|---|---|---|--|
| Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 | Diligenciar la matriz de cumplimiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), de acuerdo con los nuevos lineamientos establecidos por la Procuraduría General de la Nación, en el marco de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 | Número de matrices de cumplimiento ITA. Nota: Dependerá del requerimiento de la Procuraduría Nacional en la vigencia. | 1 | Matriz de cumplimiento ITA Requerimiento de Procuraduría si aplica para la vigencia. | Subdirección de Diseño y Análisis estadístico – Sistemas Oficina Asesora de Comunicaciones | |
|---|-----|--|--|---|---|---|--|

Componente 5: Transparencia. Fuente: Instituto para la Economía Social IPES – Equipo de Planeación. Enero de 2023

| | | |
|---|--|----------------------------|
|  | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | Código: PE01-DE-002 |
| | | Versión: V3 |
| | | Fecha: 27/01/2021 |

8.6. Sexto Componente de acciones adicionales:


La Política de Integridad en la dimensión 1 de *“Talento Humano”*, establece que se debe realizar el seguimiento a las acciones y mecanismos organizacionales que permitan la aplicación de los principios y valores institucionales, la transparencia y la lucha contra la corrupción, como prácticas cotidianas ejercidas por Servidores y Colaboradores en todas y cada una de sus actuaciones.

En este sentido, el Instituto Para la Economía Social- IPES, adoptó su Código de Integridad, mediante la Resolución N° 531 del 19 de diciembre 2018, el cual es una guía de comportamiento, constituyéndose así, en una *“herramienta de cambio cultural que emerge nuevos tipos de reflexiones, actitudes y maneras comportamentales en el servidor público...”*.


Por otro lado, mediante el artículo 7 del **Decreto 118 de 2018**, se generó la posibilidad para que los servidores públicos de las entidades públicas se postularán de manera voluntaria y pudiesen conformar el equipo de Gestores de Ética del distrito. Además, de manera puntual, el Artículo 9° del Decreto 118 de 2018, señala las responsabilidades de los/las Gestores/as de integridad:

- a) Participar en el diseño, ejecución, seguimiento y evaluación de los planes de gestión de la integridad en su respectiva entidad.
- b) Identificar promotores de prácticas de integridad en las distintas dependencias y motivar su participación en actividades pedagógicas y comunicativas.
- c) Promover la participación de los servidores públicos en las actividades de formación programadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C o por la entidad.
- d) Promover la implementación de las estrategias, metodologías y herramientas de apropiación de Valores del Servicio Público y fortalecimiento de la cultura de integridad en sus entidades.
- e) Formar parte activa de la Red de Gestores de Integridad, para el intercambio de experiencias y la creación de canales comunicativos que fortalezcan la identidad distrital, más allá de las particularidades de cada entidad,
- f) Promover la apropiación y aplicación del Código de Integridad del Distrito en su respectiva entidad,
- g) Llevar a cabo permanentemente ejercicios participativos para la divulgación y apropiación de los valores y principios de acción del Código de Integridad del Distrito,
- h) Compartir con los/las servidores/as conocimientos y experiencias que permitan fortalecer la Gestión de Integridad,
- i) Promover que el contacto de los servidores con el Código sea experiencial de tal manera que surjan en ellas reflexiones acerca de su quehacer y rol como servidores públicos que eventualmente conduzcan a cambios en su comportamiento.

Por lo anteriormente enunciado y luego de este breve contexto, se presentan las acciones a ser desagregadas en el documento “Plan de Integridad”, el cual se configura como la herramienta de planeación, a través de la cual los Gestores de Integridad, adelantaran durante la vigencia 2023.

| | | |
|---|--|--------------------|
|  <small>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ</small> <small>DESARROLLO ECONÓMICO</small> <small>Instituto para la Economía Social</small> | PLAN | |
| | ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | |
| | Código: PE01-DE-002 | Versión: V3 |
| Fecha: 27/01/2021 | | |

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDAD | | INDICADOR | META | PRODUCTO | RESPONSABLE | MES PROGRAMADO |
|---------------|-----------|---|--|------|--|--|----------------|
| ALISTAMIENTO | 1.1 | Formular las actividades lideradas por los gestores de Integridad en el Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2023, alineado a la estrategia de Gobierno Abierto Bogotá- GAB. | Número de componente de Actividades incorporado en el PAAC | 1 | Un componente remitido e incorporado por correo | Gestores de Integridad | Enero |
| DIAGNÓSTICO | 2.1 | Socializar el Autodiagnóstico FURAG 2022 a Gestores de Integridad para la identificación de debilidades y fortalezas. | Número de socializaciones realizadas | 1 | Presentación de resultados de FURAG 2023. Acta de la reunión con compromisos Lista de asistencia | Talento humano- Gestores de integridad | Junio |

|  PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | | | | |
|---|-----|---|--|----------------------------|---|------------------------|-----------|
| | | | | Código: PE01-DE-002 | | | |
| | | | | Versión: V3 | | | |
| | | | | Fecha: 27/01/2021 | | | |
| | 3.2 | Realizar una campaña para el fortalecimiento del botón de denuncias de corrupción en la entidad | Campaña de socialización del botón de denuncias de actos de corrupción realizada | 1 | Documentos de socialización de la campaña | Gestores de Integridad | Mayo |
| | 3.2 | Realizar la "Semana de Integridad" | Número de semanas de integridad desarrollada | 1 | Piezas de promoción de la semana de la integridad | Gestores de Integridad | Noviembre |
| SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | 4.1 | Elaborar el Informe de gestión del Comité de Gestores de Integridad de la vigencia 2023 | Número de Informe de actividades de cultura de integridad | 1 | Informe de actividades de integridad 2023 | Gestores de Integridad | Diciembre |
| | 4.2 | Publicación del documento "Informe de Gestión del Comité de Integridad de la vigencia 2023". | Informe de actividades. | 1 | Publicación informe | Gestores de Integridad | Diciembre |

Componente 6: Integridad. Fuente: Instituto para la Economía Social IPES – Equipo de Planeación. Enero de 2023

DOCUMENTOS ASOCIADOS

- PR 042 Planeación Estratégica y Táctica.
- PR 137. Revisión por la Dirección.
- IN- 084 Elaboración del Informe de Gestión Institucional.
- IN 086. Instructivo 086 plan de acción.
- PA03-FO-023 V9 Plantilla memorando
- FO 137- Norma gramática Planeación Estratégica y Táctica.
- FO- 267 Plan de acción Institucional.
- PA03-FO-018 V7 Plantilla acta de reunión
- PA03-FO-019 V3 Planilla de asistencia
- Plan Estratégico Institucional.
- Acta de Comité de gestión y Desarrollo Institucional.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. PAAC.
- Plan de acción asociado a la Directiva 005 de 2020.
- Informe de Gestión Institucional.

MARCO NORMATIVO

- Ley 489 de 1998. “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- Constitución Política 1991, De acuerdo con los principios y derechos constitucionales, el poder puede ser controlado por los ciudadanos, entre otros a través del derecho a: la participación (artículos 2, 3 y 103), a la información (artículos 20, 23 y 74), a la participación en el control del poder político (artículo 40), así como del derecho a vigilar la gestión pública (artículo 270).
- Ley 489 de 1998, “por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 850 de 2003, “por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
- Acuerdo 131 de 2004, “por el cual se establecen informes de rendición de cuentas de la gestión contractual y administrativa a cargo del Distrito, sus Localidades y Entidades Descentralizadas, y se dictan otras disposiciones”.
- CONPES 3654 de 2010, Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 503 de 2011, “por el cual se adopta la Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital”.
- 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”.
- Ley 1551 de 2012. Por medio de la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios
- 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 y se dictan otras disposiciones”.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- 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 Distrital 118 de 2018 “Por el cual se adopta el código de integridad del servicio público, se modifica el capítulo segundo del decreto Distrital 489 de 2009.

CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA | ÍTEM MODIFICADO | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO |
|---------|------------|-----------------|----------------------------|
| 01 | 17/01/2023 | | Elaboración del documento. |

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Guía de Ajuste del Sistema Integrado de Gestión Distrital. Tomo II. Operación De Las Dimensiones Operativas Del MIPG. Versión 1. marzo 2019.
- Manual Único de Rendición de Cuentas V2. 2019 del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.
- Lineamientos metodológicos para la realización del proceso de rendición de cuentas de la administración distrital V1. 2017.
- Protocolo para la rendición de cuentas permanente en las entidades del Distrito. Información, diálogo y responsabilidad.
- Iniciativas para fortalecer el proceso participativo de formulación de Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC.
- Estrategias para la construcción Del Plan Anticorrupción Y De Atención Al Ciudadano- PAAC V2 Presidencia de la república.

ANEXOS:

Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en formato Excel