

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y

## DE ATENCIÓN AL

### CIUDADANO

MinTIC 2019

#### Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	
2. GENERALIDADES.....	
2.1. CONTEXTO NORMATIVO.....	
2.2. OBJETIVO DEL PLAN.....	
2.3. ALCANCE.....	
2.4. METODOLOGÍA.....	
3.1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	
3.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	
3.3. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	
3.3.1 Objetivo de la Estrategia de Rendición de Cuentas.....	
3.3.2 Metodología de Participación en los Espacios de Rendición de Cuentas....	
3.3.3 Estrategia de Rendición de Cuentas MinTIC 2019.....	
3.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	
3.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA INFORMACIÓN.....	
3.6. INICIATIVAS ADICIONALES.....	
3.6.1 Alineación con la Responsabilidad Social Institucional - RSI.....	
3.6.2 Alineación con las Políticas de Buen Gobierno.....	
3.6.3 Alineación con los Principios del Pacto Global.....	
3.6.4 Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS.....	
Objetivo 16: Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.....	
Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.....	
3.6.5 Alineación con los Principios de Responsabilidad 26000.....	
3.6.6 Alineación con los Ámbitos y Materias Fundamentales de la Responsabilidad 26000.....	
3.6.7 Alineación con el Modelo Integrado de Gestión-MIG/ requisitos de la norma IS Calidad.....	

#### 1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC, cuya visión es una sociedad digital que se destaca en Latinoamérica y en el mundo en la que todos los ciudadanos, de calidad, seguridad y sostenibilidad; adoptan las TIC y se benefician de los servicios digitales para la innovación y competitividad del país. presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fortalecimiento de los mecanismos de lucha contra la corrupción, el mejoramiento en la promoción de la integridad pública, constituyéndose en una importante herramienta del control preventivo y de institucional.

Este Plan que busca reducir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad a través y el control social le da cumplimiento a lo establecido en el artículo [73](#) de la Ley 1474 de 2011 “Po

los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del ( “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estra ciudadano”. y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Contempla además lo señalado en el Decreto 26 lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al C

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, está conformado por cinco (5) compo el Decreto [1499](#) de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeació Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

a) Mapa de Riesgos de Corrupción y las Medidas para Mitigar los Riesgos: Herramienta que le per posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinac sus causas se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

b) Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración públi estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Entidad líder de política: Funci Racionalización de Trámites.

Sus lineamientos se encuentran en los portales: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co), opción “Gestión instit

c) Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de infor de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos - entidades - ciudada primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pú Buen Gobierno. Entidad líder de política: Función Pública – Proyecto Democratización de la Admi en la página: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)

d) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acces Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Entidad líder de política: DNP– lineamientos se encuentran en la página: [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co) Correo electrónico: PNSCtecomunica@

e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Recoge los lineamientos para la g información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesió ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Adicional a estos componentes, MinTIC incluye dentro del Plan el componente de Iniciativas Adic guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2015” armoniza y se articula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el marco de l Responsabilidad Social Institucional, que está implementando el Ministerio.

f) Iniciativas Adicionales: Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a cc Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para esta actuación de los servidores públicos.<sup>4</sup> Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existenc

## 2. GENERALIDADES

### 2.1. CONTEXTO 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 disposiciones.
- Ley [489](#) de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública Interno.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley [962](#) de 2005: Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos 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 [1474](#) del 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto Ley [019](#) de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y disposiciones de la Administración 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.
- Ley [1753](#) de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018.
- Ley [1757](#) de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del acceso a la información 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 de Justicia y del Derecho.
- Decreto [1078](#) de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Comunicaciones.
- Decreto [1083](#) de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Atención al Ciudadano.
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto [1083](#) de 2015, "Atención al Ciudadano".
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto [1083](#) de 2015, "Atención al Ciudadano", relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de solicitudes de acceso a la información pública.
- Decreto [1499](#) de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto [1083](#) de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Atención al Ciudadano, relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo [133](#) de la Ley 1753 de 2015.
- Decreto [612](#) de 2018: Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales de las entidades del Estado.
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- CONPES 3649 DE 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES [3785](#) DE 2013: Política Nacional de Eficiencia Administrativa y al Servicio del Ciudadano.

un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a fi Ciudadano.

## 2.2. OBJETIVO DEL PLAN

Este Plan tiene como objetivo dar a conocer a los grupos de interés y ciudadanía en general las estru MinTIC la prevención y mitigación de la ocurrencia de eventos de corrupción; las acciones estable de los trámites institucionales; los ejercicios de rendición de cuentas sobre la gestión institucional c control social; las acciones para lograr el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y los gru del derecho de acceso a la información pública; bajo los principios de articulación interinstitucional integridad, transparencia y confianza.

## 2.3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, es aplicable a todos los I Información y las Comunicaciones.

## 2.4. METODOLOGÍA

### - Definición del contexto estratégico

El Plan en el MinTIC se construye de forma conjunta con todas las áreas del Ministerio. Para su do Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, la Oficina Asesora de Prensa, la Oficina de Tecnología las Comunicaciones, el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Gru

La formulación del Plan inició con la definición del contexto estratégico de la entidad en torno a ca partir de lo cual se establecieron los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrup realizó la elaboración de diagnósticos con las diferentes áreas del Ministerio, en los que se identific y simplificación de trámites institucionales; las necesidades de información dirigidas usuarios y ciu de cuentas; la definición del estado de implementación de la política de servicio al ciudadano; y el c de Transparencia.

Las estrategias y actividades resultado tienen como insumos de análisis y verificación documental, gestión y desempeño institucional relacionadas con los componentes que constituyen el presente Pl presentados a la oficina de Control Interno, los resultados de la Encuesta de Medición de la Satisfac autodiagnóstico de Rendición de Cuentas con Enfoque de Derechos y Paz, el avance en la impleme mejoramiento de los procesos del Modelo Integrado de Gestión de la Entidad que están asociados a Consejo para la gestión y el desempeño institucional. Por otra parte, en el mes de noviembre y dici ciudadanía a través de redes sociales con el fin de identificar los temas de mayor interés para los ciu Plan y a través de mesas de trabajo colaborativas con las áreas del Ministerio se definieron las disti cumplimiento del Plan, en sus cinco componentes.

### - Formulación y construcción colectiva

Una vez se definió el contexto estratégico y se determinaron las capacidades institucionales del Mi diferentes actividades para cada uno de los cinco (5) componentes del plan; Gestión del Riesgo de ( Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciud Acceso a la Información, las cuales están orientadas a fortalecer los mecanismos de lucha contra la instituciones públicas y cerrar las brechas encontradas en cada uno de los componentes, con el fin c Ministerio, impulsar continuamente un estado abierto a los ciudadanos, incrementar la satisfacción se definieron las iniciativas adicionales que promueven la responsabilidad social en el Ministerio.

Elaborada la propuesta preliminar del Plan, se llevó a cabo la socialización a la ciudadanía y los grupos de interés y se recogieron los aportes y observaciones el cual se desarrolla a través de los canales dispuestos por el Ministerio por su página web, las redes sociales de la Entidad y el mailing institucional, invitándolos a ser parte activa del proceso.

#### - Seguimiento

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción por la Oficina de Control Interno del MinTIC. Dichos seguimientos se realizarán tres veces al año el 31 de agosto y 31 de diciembre.

Igualmente el PAAC, estará en constante monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno. En el presente continua retroalimentación por parte de los ciudadanos a través del correo electrónico [@MinTIC\\_Responde](mailto:MinTIC_Responde).

### 3. COMPONENTES

#### 3.1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Con el objetivo de fomentar la cultura orientada hacia el autocontrol, el MinTIC ha venido trabajando para reducir la corrupción bajo la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y la Política de Administración de Riesgos para establecer el compromiso de la alta dirección en cuanto a la gestión de riesgos en los procesos de la organización.

Teniendo en cuenta que las organizaciones son dinámicas y es necesario analizar los datos históricos de cada proceso; el contexto estratégico de la entidad define los parámetros internos y externos que afectan la administración del riesgo (ISO 31000, Numeral 2.9). A continuación, se presenta la gestión realizada en la política de administración y el mapa de riesgo de corrupción, lo cual se analizó a través de los siguientes contextos:

- Contexto externo: se determinan las características o aspectos esenciales del entorno en el cual opera la organización y sus factores: Legales, Políticos, Sociales, Tecnológicos, Financieros y Sectoriales. Así, como aquellos impactos que afectan a la organización; y las relaciones con las partes involucradas, sus percepciones y valores.

- Contexto interno: se determinan las características o aspectos esenciales del ambiente en el cual la organización opera y sus factores: Talento Humano, Infraestructura, Planeación, Recursos financieros, etc.

- Contexto del proceso: se determinan las características o aspectos esenciales del proceso y sus impactos. Factores: Objetivo, alcance, interrelación con otros procesos, procedimientos y responsables.

Despliegue de los factores por categoría de contexto estratégico		
Contexto	Factores	Descripción
Externo	Económicos	Disponibilidad de capital, liquidez, mercados
	Políticos	Cambios de Gobierno, legislación, políticas p
Sociales		Demografía, responsabilidad social, orden pú
Tecnológicos		Avances en tecnología, acceso a los sistemas
Medio ambientales		Emisiones y residuos, energía, catástrofes nat
Comunicación externa		Mecanismos utilizados para entrar en con establecidos para que el mismo se comuniqu
Interno	Financieros	Presupuesto de funcionamiento y de inversi
Despliegue de los factores por categoría de contexto estratégico		
Contexto	Factores	Descripción
Personal		Competencia de personal, estructura organiz disponibilidad de personal, seguridad y salud
Tecnología		Integridad, confiabilidad, sistemas de inform información y proceso para la toma de decisi de producción.
	Estratégicos	Direccionamiento estratégico, planeación inst y objetivos estratégicos.
Proceso	Diseño del proceso	Claridad en la descripción del objetivo y alcan
Interacción con otros procesos		Relación con otros procesos en cuanto insum
Transversalidad		Proceso que determinan lineamientos necesar
Procedimientos asociados		La pertinencia de los procesos que se desarrol
Responsable del proceso		Es el grado de responsabilidad de los funcion
Comunicación entre los procesos		Efectividad de los flujos de información deter

Fuente: Elaborado por el Ministerio TIC, tomado de la Guía para la Administración del Riesgo del

De acuerdo con lo anterior, el contexto estratégico del Ministerio se encuentra en marcado en los ol  
A su vez se llevó a cabo el análisis de la información del Plan Estratégico El Futuro Digital es de te

Objetivos MinTIC	
Factores Externos	Facto
Políticas externas a la entidad que restrinjan la entrada de nuevas tecnologías	Forn nece:
Apertura de mercados o entrada de tratados de libre comercio.	Desa aproj
Cambios de gobierno	Falta polít
Recesión económica	Rota
Conflictos políticos	Baja
Dificultades geográficas o de orden público para cubrir al territorio nacional con infraestructura de Comunicaciones (No culminar con éxito el proceso de paz)	Pérd
Castigos poco ejemplares ante hechos de corrupción	Proc inno
Leyes que dan a múltiples interpretaciones	

Fuente: Elaborado por el Ministerio TIC, Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizació

Objetivos del Plan El Futuro Digital es de todos	
Factores Externos	Facto
Políticas externas a la entidad que restrinjan las entradas de nuevas tecnologías	Forn nece:
Presión de grupos de interés en contravía de los objetivos propuestos en la modernización del sector.	Falta polít
Desarticulación entre niveles de gobierno.	Proc cont proy
Barreras culturales.	Limi capa
Poco interés de la población	Rota
Conflictos políticos	Falla nació
Autonomía de privados y territorios	Dific servi
Dificultades geográficas o de orden público para cubrir al territorial nacional con infraestructura de Comunicaciones	Baja
Recesión económica	

Fuente: Elaborado por el Ministerio TIC, Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional - Política de Administración de Riesgos de Corrupción<sup>[2]</sup>

El MINTIC genera un entorno permanente de lucha y cero tolerancia contra la corrupción, integran detección de hechos asociados a este fenómeno, tomando las medidas necesarias para combatirlo mediante acciones adecuadas que permiten la prevención, detección y respuesta a estas conductas.

Así mismo, se compromete con los principios rectores de la política integral de lucha contra la corrupción a nivel macro como mejorar la gestión pública, contar con servidores públicos y ciudadanos que actúen como agentes de cambio.

Los objetivos que se espera lograr con la implementación de la política de administración de riesgos de corrupción son:

- a. Gestionar los riesgos de corrupción procurando que no se materialicen.
- b. Generar compromiso y cultura frente a la lucha ante las prácticas corruptas.

El Mapa de Riesgos de Corrupción del Ministerio, se compone de 40 riesgos identificados a los 23 departamentos y territorios. La valoración de sus riesgos y respectivos controles y acciones se encuentran relacionados en el documento "Mapa de Riesgos de Corrupción del Ministerio 2019", que corresponde al Anexo 1 (uno) del presente documento.

La Entidad está trabajando para realizar todos los ajustes mencionados en la nueva Guía para la Admisión y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, la cual aún no se ha adoptado. La valoración de la probabilidad e impacto de los riesgos de corrupción se sigue aplicando lo mencionado en la Guía para la Admisión y Seguridad Digital.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019			
Componente No. 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción			
Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable
Subcomponente /proceso 1 Política	1.1	Divulgar la Política de Administración de	Divulgación de la de Administrac

de Administración de Riesgos		Riesgos de corrupción en página web través de la propuesta del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018.	Riesgos de ge corrupción
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Ejecutar el cronograma de actualización del perfil de riesgos de corrupción en las etapas definidas.	Cronograma actualización del riesgos de ge corrupción Listados de asiste
	2.2	Consolidar del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de ries corrupción por pr
Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Consolidar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consolidación Anticorrupción Atención al Ciu Componente Ge Riesgo de Corr Mapa de Rie: Corrupción
	3.2	Divulgar la propuesta del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con la Política de Administración de Riesgos y Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicación en web Publicación Intra Divulgación en sociales y comu interna

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

Componente No. 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable
	3.3	Consolidar comentarios de la socialización realizada	Política Administración Riesgos de cc definitiva
	3.4	Divulgar la versión definitiva del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con la Política de Administración de Riesgos y Mapa de Riesgos de Corrupción	Plan Anticorrupc Atención al C Componente Ge Riesgo de Corr Mapa de Rie: Corrupción defin Publicación en web Publicación Intra
Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Realizar primera revisión preliminar para verificación de la	Listados de asis reuniones



		implementación de controles	
	4.2	Realizar segunda revisión preliminar para verificación de la implementación de controles	Listados de asis reuniones
	4.3	Reporte de cumplimiento de acuerdos de gestión	Resultados de ev de los acuerdos – componente rie corrupción y gest
4.4		Realizar tercera revisión preliminar para verificación de la implementación de controles	Listados de asis reuniones
4.5		Realizar cuarta revisión preliminar para verificación de la implementación de controles	Listados de asis reuniones
Subcomponente/ proceso Seguimiento	5 5.1	Realizar auditoría a la administración de riesgos de los procesos de la Entidad.	Una (1) Audito Administración Riesgos de los pr
<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019</b>			
<b>Componente No. 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>			
Subcomponente/ procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable
5.2		Realizar los seguimientos a los riesgos y controles de corrupción de la Entidad, establecidos en los procesos del MIG.	Tres (3) seguir los riesgos y con corrupción (cuatrimestrales)

Para conocer el Mapa de Riesgos de Corrupción consulte el Anexo 1 de este documento.

### 3.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El objetivo de este componente es facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos interesados a sus d reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con el Ministerio, pues eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante su actualización con estándares actuaciones de la entidad.

Igualmente, con la racionalización se busca facilitar el acceso a la información y ejecución de los tr tecnologías de la información, lo cual conlleva a mejoras dentro de la entidad, el incremento de la e de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Nuestros trámites vigentes publicados en el portal SUIIT son:

- Autorización de venta de equipos terminales móviles

A través de este trámite se autoriza a las personas naturales o jurídicas la venta de equipos terminal

- Registro de TIC - Industria de Comunicaciones

Instrumento público en línea a cargo del Ministerio en el que se consolida la información relevante de proveedores de redes o de servicios de telecomunicaciones, incluida la información referente a los recursos escasos.

- Licencia para la operación de sistemas de radiocomunicación de banda ciudadana

A través de este trámite se puede obtener el permiso de operación del sistema de radio comunicación de los servicios especiales y

auxiliares de ayuda, con el objeto de atender necesidades de carácter cívico, recreativo, educativo, cultural y científico.

- Registro de Proveedor de capacidad satelital

El Registro de Proveedor de Capacidad Satelital es el instrumento a través del cual el Ministerio de Comunicaciones autoriza al proveedor de capacidad satelital para ofrecer, proveer y/o utilizar para servicios satelital en Colombia, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

- Permisos temporales para el uso del espectro radioeléctrico

A través de este trámite se otorgan directamente permisos para el uso temporal del espectro radioeléctrico para la prestación del servicio de provisión de redes y servicios de telecomunicaciones.

- Registro postal

Es un listado abierto por el Ministerio para que los Operadores Postales se inscriban como tales, indicando el tipo de servicio que solicite permitiéndole operar de manera legal.

- Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios

Con este trámite se puede obtener la devolución y/o compensación de pagos en exceso o lo no debido por obligaciones no tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.

- Título habilitante convergente

Comprende la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y se exceptúan los servicios de Sonora, Auxiliares de Ayuda, los servicios de Telefonía Móvil Celular, Comunicación Personal, Local, Local Extendida y Telefonía Móvil Rural.

- Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias

A través de este trámite se puede obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de obligaciones no tributarias.

- Habilitación del servicio postal de pago a nivel nacional

Conjunto de servicios de pago prestados mediante el aprovechamiento de la infraestructura postal e incluye el pago entre otros como son los giros nacionales que es el servicio mediante el cual se ordenan pagos de obligaciones no tributarias, en el territorio nacional, a través de una red postal. La modalidad de envío podrá ser entre otros: a domicilio, en sucursal o en ventanilla.

- Constitución de cadenas radiales

Con este trámite se realiza el registro todas las organizaciones debidamente constituidas por cinco (5) miembros, una de ellas de carácter comercial, ubicadas en dos o más municipios o distritos del país que requiera efectuar transmisiones de radioaficionados.

- Asignación temporal de indicativos de llamada para asociaciones de radioaficionados

Con este trámite se obtienen los indicativos para la realización de eventos, certámenes especiales o concursos de radioaficionados, 5J o 5K asignados internacionalmente a Colombia, y un sufijo con una, dos o tres letras a continuación.

A través de este trámite se puede obtener la inscripción, modificación o cancelación en el registro de radioaficionados, para poder ofrecer, proveer y/o utilizar para sí mismos o para terceras personas los servicios de radioaficionados.

- Registro de radios portátiles de baja potencia y corto alcance de operación itinerante

Consiste en atribuir a título secundario, unas frecuencias y bandas de frecuencias radioeléctricas, para ser utilizadas mediante aparatos y dispositivos de radiocomunicaciones de corto alcance y baja potencia.

- Permiso para el uso del espectro radioeléctrico para la atención y prevención de situaciones de emergencia

Mecanismo a través del cual se otorgan permisos para la defensa nacional, atención y prevención de situaciones de emergencia en las bandas y rangos de frecuencias según la disponibilidad y planeación del espectro.

- Uso del espectro radioeléctrico a través de mecanismos de selección objetiva

Trámite mediante el cual se otorga permiso para el uso del espectro radioeléctrico dentro del territorio nacional según la disponibilidad y planeación del espectro.

- Transmóviles para el servicio de radiodifusión sonora

Con este trámite se gestiona la autorización del uso de transmóviles para todas las concesiones del espectro radioeléctrico, una licencia para el uso del espectro radioeléctrico.

- Licencia de segunda categoría o de novicio para radioaficionado

A través de este trámite se puede obtener licencia para la operación de una estación de radioaficionado que establece la comunicación entre los radioaficionados autorizados en el territorio nacional.

- Modificación o duplicado de la licencia de radioaficionado en cualquier categoría

Trámite mediante el cual se puede obtener el duplicado o modificación de la licencia o carné de radioaficionado para la operación de una estación de radioaficionado, mediante la asignación de un distintivo que establece la comunicación entre los radioaficionados autorizados en el territorio nacional.

- Permiso de operación para radioaficionados que posean licencia otorgada en un país extranjero

Los radioaficionados nacionales o extranjeros que posean licencia otorgada en un país extranjero con el fin de que se encuentren de tránsito por el país, podrán operar el servicio de radioaficionado, previo registro en el Ministerio de Comunicaciones hoy Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- Registro de Asociaciones de Radioaficionados

Inscripción en el Registro de Asociación de Radioaficionados, para mejorar los conocimientos, real establecer estaciones de radio y redes de comunicación a nivel aficionado.

- Registro de asociación de banda ciudadana

Este registro es el mecanismo a través del cual el Ministerio TIC atribuye a las asociaciones sin fines de lucro licencias para la operación de sistemas de radiocomunicación de banda ciudadana con el objeto de mejorar las comunicaciones en el país.

- Licencia de primera categoría o de experto para radioaficionado

Trámite mediante el cual se puede obtener licencia para la operación de una estación de radioaficionado que establece la comunicación entre los radioaficionados autorizados en el territorio nacional.

- Autorización para la instalación y operación de las estaciones repetidoras de radioaficionados

Trámite mediante el cual se puede obtener la autorización de instalación y funcionamiento de estaciones de radioaficionados de frecuencias atribuidas al servicio de radioaficionados.

- Licencia de categoría avanzada para radioaficionado

Trámite mediante el cual se puede obtener licencia para la operación de una estación de radioaficionado que establece la comunicación entre los radioaficionados autorizados en el territorio nacional.

- Servicio de mensajería expresa

Servicio postal que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, reexpedición y envío de objetos postales hasta de 5 kilogramos.

Teniendo en cuenta los lineamientos de la “Guía metodológica para la racionalización de trámites” publicada por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, se surtieron las etapas de preparación, recopilación y análisis de los trámites del Ministerio, a partir de lo cual se analizaron las variables que los afectan, identificar los sistemas de información asociados a su prestación, con el fin de formular las siguientes acciones:

Analizando el trámite de devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido, se determinó que se puede hacer una racionalización tecnológica en el sentido de tramitar la solicitud en una sola línea, para validación de requisitos formales y una vez cumplidos los mismos se deberá radicar físicamente la documentación y reglamentación del trámite, para dar continuidad al mismo. De otra parte, con el fin de reducir los tiempos administrativos la cual consiste en disminución en los tiempos de revisión de los actos administrativos, se propone una racionalización administrativa que permita que los departamentos de finanzas, oficina jurídica y Secretaria General.

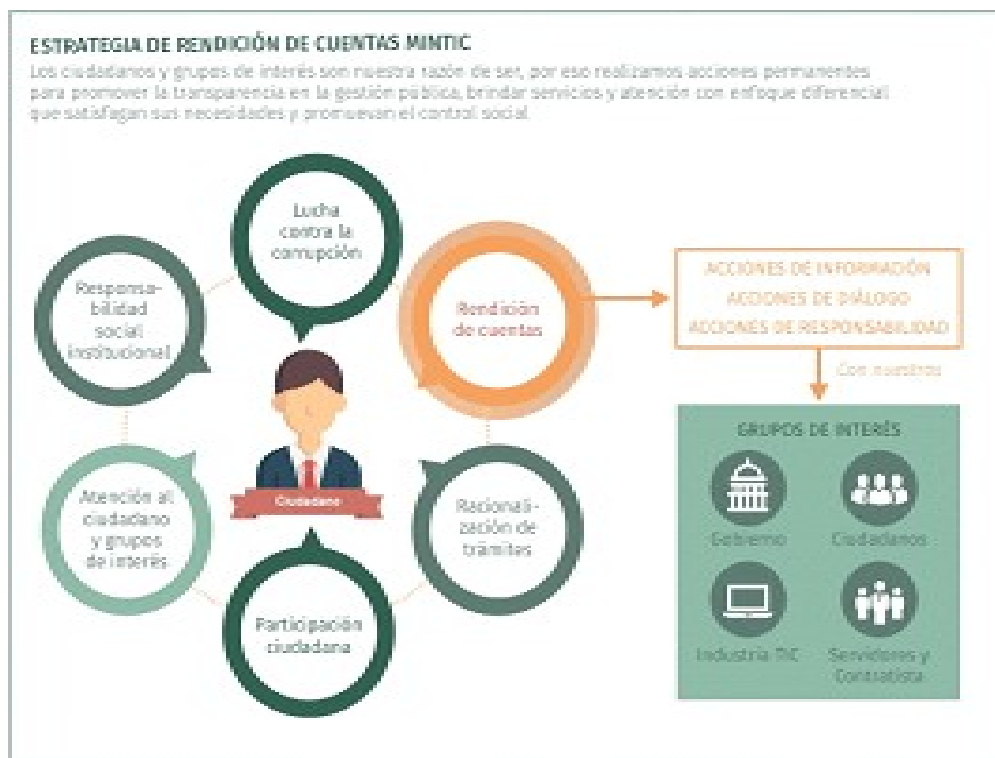
Se realizó el trámite interno de facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias, se propone hacer una racionalización tecnológica en el sentido de tramitar la solicitud inicial de facilidad de pago, una vez cumplidos los mismos se deberá radicar físicamente la documentación prevista en la reglamentación del trámite. De otra parte, con el fin de reducir los tiempos se propone una racionalización administrativa que permita que los departamentos tengan la totalidad de los documentos establecidos en la reglamentación del trámite, las demás acciones.

Para conocer la matriz de la Estrategia de Racionalización de Trámites consulte el Anexo 2 de este documento.

### 3.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otros que forman parte de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento no ético o no transparente <sup>[3]</sup>

En este sentido, el Ministerio incorporó la rendición de cuentas como tema transversal a su gestión de transparencia de las actuaciones públicas, el control social, la participación ciudadana en la gestión pública. La Estrategia de Rendición de Cuentas como se observa a continuación:



Fuente. Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional – OAPES

### 3.3.1 Objetivo de la Estrategia de Rendición de Cuentas

La estrategia diseñada por el Ministerio para rendir cuentas a sus grupos de interés tiene como objeto brindar información de interés, clara, completa a todos los ciudadanos, permitiendo que las fases de la gestión, promoviendo así la transparencia y el control social.

### 3.3.2 Metodología de Participación en los Espacios de Rendición de Cuentas

Es importante mencionar que las actividades de rendición de cuentas del subcomponente diálogo y Participación Ciudadana para efectos de la planeación institucional, y esto se materializa a través de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Ministerio y el Plan de Participación Ciudadana.

Por tal razón dentro del Plan de Participación MinTIC 2019 se publica los mecanismos o procedimientos que puede participar, que incluye el objetivo de la actividad, los grupos de interés invitados a participar (presenciales y virtual), las áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento que apuntan las diferentes actividades programadas, cuando este aplique, el territorio que se impacta y otros aspectos.

El Ministerio ha definido dentro de sus Lineamientos para desarrollar actividades de participación ciudadana los niveles mínimos que permitan, que los grupos de interés se involucren activamente en las actividades de diferentes áreas de la entidad, los cuales se describen a continuación de forma breve;

Paso 1: Se identifican los temas de mayor interés para nuestros grupos de interés<sup>[4]</sup>;

Paso 2: Se define el objetivo de la actividad teniendo en cuenta los niveles de participación: consulta, información, participación en la información, ejecución o implementación participativa.

Paso 3: Se divulga la actividad, el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas al grupo de interés y publicar con anterioridad al ejercicio de participación o rendición de cuentas.

mismo, para conocimiento del grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación de

Paso 4. Se convoca la actividad a través de los canales de participación definidos, al grupo de interés para desarrollar.

Paso 5. Se debe llevar a cabo el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas a través de la Entidad o área responsable debe responder las preguntas de los grupos de interés que participan en la rendición de cuentas, durante el desarrollo del ejercicio. Si por temas logísticos o tiempo no es posible responder, se enviará la respuesta por escrito al interesado a través del correo electrónico o canal de participación.

### 3.3.3 Estrategia de Rendición de Cuentas MinTIC 2019

MinTIC, para promover la confianza y fortalecer la relación con los ciudadanos y sus grupos de interés, que incluye las actividades de mejora continua para la vigencia 2019, en las cuales se planea la presentación de los resultados de la gestión del Ministerio, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos. Se promoverá el diálogo público a partir de espacios que promuevan el diálogo público entre la entidad y los ciudadanos, dispuestos por el Ministerio.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programación
				1
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar la actualización del Plan Estratégico Sectorial y del Plan Estratégico Institucional	Una (1) publicación	Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales
	1.2	Publicar los avances trimestrales del Plan de Acción	Tres (3) publicaciones	Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales
1.3		Elaborar el informe de Gestión de la Entidad. (Informe Anual al Congreso de la República).	Un (1) informe elaborado	Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales
	1.4	Publicar el Informe de Gestión (Informe Anual al Congreso de la República).	Un (1) informe publicado	Oficina Asesora
1.5		Publicar noticias referentes a la gestión institucional enmarcadas en el plan El Futuro Digital es de Todos.	Trescientas (300) Publicaciones	Oficina Asesora
	1.6	Actualizar la página web con insumos enviados por las áreas con base en el esquema de publicación del Ministerio.	Doce (12) actualizaciones	Oficina Asesora
1.7		Divulgar información de la gestión institucional en pantallas internas digitales para informar a los servidores y visitantes de la entidad.	Cuarenta (40) publicaciones	Oficina Asesora

	1.8	Divulgar en la intranet información sobre la gestión institucional	cuarenta y cinco (45) publicaciones	Oficina Aseso
1.9		Publicar Estudios Sectoriales en el portal <a href="http://Colombiatic.mintic.gov.co">Colombiatic.mintic.gov.co</a>	Doce (12) publicaciones	Oficina Planeación y I Sectoriales
	1.10	Reportar en la plataforma de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a la Víctimas - UARIV Sobre la oferta Institucional con enfoque de derechos	Tres (3) reportes	Oficina Planeación Sectoriales
1.11		Incorporar en los informes dirigidos a los órganos de control o cuerpos colegiados los resultados de las recomendaciones y compromisos asumidos en los ejercicios de rendición de Cuentas	Un (1) informe incorporando las recomendaciones y compromisos	Oficina Planeación Sectoriales
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Ministerio	Una (1) audiencia	Oficina Prensa Oficina Planeación y I Sectoriales
2.2		Realizar Jornadas virtuales de difusión de los logros y resultados de la Política de Gobierno Digital.	Dos (2) Jornadas de difusión de logros realizadas	Dirección Digital
2.3		Realizar una actividad de rendición de cuentas sobre las estrategias a cargo de la Subdirección de Comercio Electrónico.	Una (1) Actividad de rendición de cuentas realizado	Subdirección Electrónico
2.4		Realizar una actividad donde se informe la gestión y los resultados de la ejecución del convenio con Procolombia del año 2018	Una (1) Actividad de Socializaciones Realizadas	Dirección de Industria TIC Industria TI
2.5		Participar en ejercicios de diálogo con los grupos interesados en materia de implementación del Acuerdo de Paz	Dos (2) participaciones en ejercicios	Despacho de I
2.6		Realizar foro con beneficiarios del Proyecto Nacional de Conectividad de Alta Velocidad para destacar y compartir casos de éxito del proyecto.	Un (1) foro realizado	Dirección de I

2.7		Realizar jornadas internas de rendición de cuentas – ComparTIC	Diez (10) jornadas realizadas	Oficina Asesora de Pro
2.8		Interactuar en un espacio Académico donde se expondrán los avances de los compromisos del Ministerio en los acuerdos de paz	Una (1) participación académica	Despacho de l
2.9		Realizar una actividad virtual relacionada con el aporte del Ministerio en materia de paz	Una (1) actividad realizada	Despacho de l
Subcomponente 3 Responsabilidad	3.1	Visibilizar campañas de participación ciudadana realizadas por la entidad, con los grupos de interés, por medio de los canales de redes sociales	Diez (10) Jornadas visibilizadas	Oficina Aseso
	3.2	Mantener el uso del Hashtag en Twitter #MinTICrinderecuentas y #AsíParTICipamos en los espacios de participación ciudadana y de rendición de cuentas de la Entidad.	Quince (15) Publicaciones del hashtag #MinTICrinderecuentas – y #AsíParTICipamos	Oficina Aseso
3.3		Desarrollar plataforma virtual para consulta a los ciudadanos, veedurías, organizaciones sociales y entes de control, y demás grupos interesados, sobre los contenidos a tener en cuenta en la audiencia pública de rendición de cuentas del Ministerio.	Una (1) Plataforma de consulta de contenidos	Oficina Aseso
3.4		Elaborar un plan de mejora Resultado de los comentarios de los diferentes grupos de interés, así como de las veedurías y organizaciones sociales en la audiencia pública de rendición de cuentas del Ministerio	Un (1) Plan de Mejora Realizado	Grupo Interno Transformació
3.5		Realizar actividades, a través de los canales virtuales del MinTIC, para dar a conocer a los grupos de interés los canales y mecanismos de participación ciudadana con los que cuenta el MinTIC	Dos (2) actividades desarrolladas	Grupo Interno Fortalecimiento Relaciones con Grupos de Interés Oficina Prensa
3.6		Realizar actividades de	Una (1) actividad	Grupo Interno



		sensibilización, a los servidores de las diferentes áreas del ministerio, con el fin que estos conozcan y apliquen los Lineamientos para desarrollar actividades de participación ciudadana y de rendición de cuentas	desarrollada	Fortalecimiento Relaciones con Grupos de Interés Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales
3.7		Publicar las observaciones de los grupos interesados, recibidas por los diferentes canales (redes sociales, correo electrónico, página web) del ministerio en actividades de participación con sus respectivas respuestas.	Tres publicaciones (3)	Oficina de Planeación Sectoriales Grupo de Trabajo de Interés de las Relaciones
	3.8	Capacitar a los servidores del ministerio en temas relacionados con: Transparencia y acceso a la información, Código de Integralidad, Participación Ciudadana, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Dos capacitaciones (2)	Grupo interno Gestión de Talento Humano
3.9		Identificación de las instancias de participación legalmente establecidas que se deben involucrar para cumplir con la misión de la entidad	Un (1) documento que identifique las Instancias de participación	Grupo Interno Transformación Organizacional Asesora Jurídica
	3.10	Capacitar a los funcionarios del ministerio en temas referentes a Objetivos de Desarrollo Sostenible y Garantía de Derechos Humanos	Una (1) Capacitación Realizada	Grupo Interno Transformación Organizacional Administrativo Pública
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar evaluación a las acciones de diálogo (mediante encuestas u otros mecanismos de evaluación) que realice el Ministerio en el marco de la estrategia de Rendición de Cuentas 2019	Dos (2) Informes de evaluación con corte cuatrimestral construidos	Grupo Interno Fortalecimiento Relaciones con Grupos de Interés
4.2		Realizar monitoreo periódico de los componentes de Rendición de cuentas en el PAAC vigente 2019.	dos (2) seguimientos con corte cuatrimestral	Oficina de Planeación y Estudios Sectoriales

4.3	Realizar evaluación a través de encuestas a los participantes (Virtuales y presenciales) de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Ministerio.	Una (1) encuesta aplicada	Oficina de Planeación Ofi Interno
-----	--	---------------------------	-----------------------------------

### 3.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de seguir fortaleciendo un Estado más transparente y eficiente, el Ministerio continúa los lineamientos de las políticas públicas y la normatividad asociada al Servicio al Ciudadano, por medio de los cuales se busca fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés; generando confianza a través de una atención completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia y respeto. Así mismo, presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, que enmarcan el excelente servicio que se ofrece como resultado la prestación de un servicio de calidad y efectivo.

Por las razones anteriores MinTIC definen los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, en el marco del Modelo de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES [3785](#) de 2013, para la vigencia 2019.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
Componente 4: Atención al Ciudadano			
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsables
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar jornadas de socialización a los servidores del Ministerio de la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados del Ministerio.	Dos (2) jornadas de socialización
	1.2	Ajustar las cadenas de valor de los procesos con criterios de sostenibilidad que permitan fortalecer la relación con los grupos de interés en el Marco del desarrollo del Modelo de Responsabilidad Social Institucional.	Cuatro (4) proyectos que incluyan criterios de sostenibilidad
	1.3	Establecer un protocolo de administración por cada uno de los canales de atención dispuestos por la entidad	Un (1) protocolo establecido
	1.4	Realizar pre-auditoria externa a los sistemas de gestión de calidad del servicio, gestión Ambiental y gestión de salud y seguridad	Tres (3) pre-auditorias realizadas

			en el trabajo	
Subcomponente Fortalecimiento de los canales de atención	2	2.1	Actualizar la señalización del Edificio Murillo Toro conforme a los establecido en la NTC 6047 de 2013.	100% de las se instaladas
		2.2	Realizar jornada de socialización de los protocolos de atención al ciudadano del Ministerio.	Una (1) jornada socialización
		2.3	Publicar los Informe de PQRSD donde se establezcan los indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención dispuestos por la entidad.	Tres (3) info publicados en la p web
		2.4	Implementar el uso de mecanismos que garanticen accesibilidad de las personas en condición de discapacidad a las dependencias con mayor interacción con los grupos de interés	Un (1) meca implementado
Subcomponente Talento Humano	3	3.1	Fortalecer la cultura de buen servicio en los servidores del MinTIC	Un (1) curso servicio al ciudad
		3.2	Capacitar a los Funcionarios Públicos del Ministerio en lenguaje claro conforme los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.	Una (1) Capacit en lenguaje Claro realizada
		3.3	Capacitar a los funcionarios y contratistas del MinTIC en sostenibilidad en el marco de la implementación del Modelo de Responsabilidad	Ocho Capacitaciones sostenibilidad realizadas

			social Institucional.	
Subcomponente Normativo procedimental	4 y	4.1	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos en el marco del Modelo de Responsabilidad Social Institucional	Dos (2) campañas
		4.2	Capacitar a los funcionarios y contratistas encargado de recibir las peticiones a los diferentes grupos de interés	Tres (3) capacitac
		4.3	Elaborar y publicar en la página web los informes de peticiones recibidas durante el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2019	Tres (3) info publicados
Subcomponente Relacionamento con el ciudadano	5	5.1	Efectuar la medición del índice de satisfacción de los grupos de interés.	Una (1) medició índice de satisfacc
		5.2	Participar en eventos organizados por el MINTIC o por entidades públicas o privadas (ferias, seminarios, talleres, etc.)	Participación en (3) eventos organi por el MINTIC , entidades públic privadas
		5.3	Alinear, el Plan de Participación Ciudadana del Ministerio con la Responsabilidad Social institucional y los Objetivos de Desarrollo Sostenible	Un (1) un Docu elaborado con alineación
		5.4	Implementar lineamientos técnicos para mitigar los impactos negativos generados en las iniciativas del Plan Institucional de la entidad en el marco de la responsabilidad social institucional	Cuatro (4) Inici con lineami implementados

### 3.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El MinTIC garante del derecho fundamental de acceso a la información pública, trabaja para que cada ciudadano pueda ejercer este derecho, para lograrlo, establece acciones permanentes que permitan el cumplimiento efectivo de lo que le dan esa garantía. Para lograrlo, desarrolla acciones que permitan el fortalecimiento de las capacidades, del reconocimiento de la información generada por la entidad que le interesa conocer a los criterios diferenciales para la publicación, divulgación y disposición de mecanismos para el acceso a la información.

Es por ello por lo que, para continuar garantizando el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública en la vigencia 2019 las siguientes actividades que fortalecen la promoción de transparencia activa [\[6\]](#) y

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información			
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicadores
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Gestionar y acompañar la publicación de datos abiertos de la entidad en el portal de datos abiertos del Estado Colombiano.	Datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos durante la vigencia
	1.2	Actualizar los trámites en el SUIT.	Trámites publicados en el SUIT actualizados
	1.3	Hacer seguimiento a la actualización de las hojas de vida en el SIGEP tanto para funcionarios como contratista, asociadas al Ministerio/Fondo TIC.	Seguimientos realizados
	1.4	Desarrollar ejercicio con los diferentes grupos de interés para identificar la información de las áreas misionales del ministerio que debe ser publicada de interés de los ciudadanos.	Ejercicio de participación realizados
	1.5	Generar capacidades de análisis de datos masivos para fortalecer la apertura y uso de los datos por parte de los grupos de interés	Inventario de profesionales que realizan análisis de datos masivos

1.6	Socializar a los grupos de interés del Ministerio el esquema de publicación de información.	Socialización realizada
-----	---	-------------------------

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicadores
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Depurar, actualizar y publicar las preguntas frecuentes.	Listado de preguntas frecuentes actualizado y publicado
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Consolidar, gestionar, publicar y socializar el registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Instrumentos de transparencia actualizados

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicadores
3.2		Aprobar y publicar la Tabla de Valoración Documental	Tabla de valoración Documental Publicadas
3.3		Actualizar, aprobar y Publicar los Instrumentos Archivísticos	Instrumentos archivísticos Publicados
3.4		Eliminar documentos en aplicación de Tabla de Retención Documental - TRD y Tabla de Valoración Documental -TVD	Publicación Formato Único de Inventario Documental -FUID de eliminación
3.5		Actualizar y Publicar el Inventario Documental	Inventario documental publicado

4.1		Poner a disposición de la población en condición de discapacidad visual y auditiva herramientas que faciliten su interacción	Informe anual de las herramientas
<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>			
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>			
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicadores
4.2		Formar a las personas en condición de discapacidad visual en el uso de herramientas que le permitan usar el computador y navegar por internet	Informe de gestión frente a la formación
4.3		Seguimiento a la operación de los Kioscos Vive Digital que cuentan con software para accesibilidad a los ciudadanos en situación de discapacidad en el primer semestre del año 2019.	Informes de interventoría
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar y publicar informes de solicitudes de acceso a información en la sección Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web del Ministerio.	Informes publicados

### 3.6. INICIATIVAS ADICIONALES

#### 3.6.1 Alineación con la Responsabilidad Social Institucional - RSI

La Entidad ha adoptado mediante Resolución [2653](#) del 12 de diciembre de 2016, el Código de Ética con los colaboradores de la Entidad.

Así mismo, y siguiendo con la implementación del Modelo de Responsabilidad Social Institucional Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Modelo y la Política de Responsabilidad Social Institucional del Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones mediante la Resolución No. [02034](#) del 18 de octubre de 2016, en ésta se definió la estrategia de exc compromisos y acciones explícitas para gestionar su impacto económico, social, ambiental, del ser grupo de interés, con el fin de alcanzar beneficios de manera socialmente responsable. Es así la imp articular el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el marco de las práctica

Responsabilidad Social Institucional, así:

- Con las políticas de buen gobierno en el marco de la responsabilidad social institucional - RSI.
- Con los Principios del Pacto Global en lo pertinente a la contribución en “anticorrupción”.
- Con los Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS en lo pertinente a la contribución a “ODS 16 Pa  
“Alianzas para Lograr los Objetivos”.
- Con el Modelo de Responsabilidad Social Institucional en sus ámbitos social, económico, ambiente y 74 subcategorías.
- Con las materialidades de la norma ISO 26000:2010 en su materia fundamental prácticas justas de operación: anticorrupción/Asunto 4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.
- Con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad y su armonización Gestión.
- Con los Estándares GRI 205.

### 3.6.2 Alineación con las Políticas de Buen Gobierno

El Código de Buen Gobierno es el instrumento para fortalecer la implementación de normas de control y instrumentos de gestión, que deben acoger la Alta Dirección y las respectivas instancias internas para la Gobernabilidad y legitimidad de su actuación. En el marco del Modelo de Responsabilidad Social Institucional pertinente a las políticas de buen gobierno corporativo, así:

Políticas Código de Buen Gobierno	Alineación
<b>Políticas de Buen Gobierno para la Gestión</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Transparencia y Lucha contra la Corrupción</li> <li>- Política de Anti soborno</li> <li>- Política Antipiratería</li> <li>- Política de Calidad</li> <li>- Políticas para la Gestión Ética</li> <li>- Política General de Seguridad y Privacidad de la Información.</li> <li>- Política de Derechos Humanos</li> <li>- Política sobre Conflicto de Interés.</li> <li>- Política de Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de</li> <li>- Racionali:</li> <li>- Rendición</li> <li>- Mecanismo</li> <li>- Mecanismo</li> <li>información</li> </ul>
<b>Políticas de Responsabilidad Social</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Responsabilidad Social Institucional</li> <li>- Política de Responsabilidad Frente al Medio Ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de</li> <li>- Racionali:</li> <li>- Rendición</li> <li>- Mecanismo</li> <li>- Mecanismo</li> <li>información</li> </ul>
<b>Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción/Dimensión No. 3 Gestión con Valores para Resultados.</li> <li>- Política de Gestión Documental/Dimensión No. 3 Gestión con Valores para Resultados.</li> <li>- Política de Gobierno Digital, Política de Seguridad Digital/Dimensión No. 3 Gestión con Valores para Resultados.</li> <li>- Política de Planeación Institucional/Dimensión No. 2 Direccionamiento Estratégico y Planeación/Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos/Dimensión No. 3 Gestión de Valores para el</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de</li> <li>- Racionali:</li> <li>- Rendición</li> <li>- Mecanismo</li> <li>- Mecanismo</li> <li>información</li> </ul>



Resultado/Política de Gestión de Conocimiento y la Innovación/Dimensión No. 6 Gestión de Conocimiento y la Innovación - Política de Planeación Institucional, /Dimensión No. 1 Talento Humano/Política Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana en la Gestión Pública/Dimensión No. 3 Gestión con Valores para el Resultado
--

### 3.6.3 Alineación con los Principios del Pacto Global

El Pacto Global es un instrumento de libre adhesión para las empresas, sindicatos y organizaciones Principios que lo integran en sus estrategias y operaciones. El MinTIC se adhiere al Pacto Global p implantando los diez Principios en sus actividades cotidianas y rendir cuentas a la sociedad, con pu contribución estará dada por:


Principios del Pacto Global	Alineación Plan Antico
Anticorrupción	Componentes
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión del riesgo de c</li> <li>- Racionalización de trá</li> <li>- Rendición de Cuentas</li> <li>- Mecanismos para mej</li> <li>- Mecanismos para la tr</li> <li>- Iniciativas adicionales</li> </ul>

### 3.6.4 Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, son para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y p en los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, aunque incluyen nuevas esferas como el c innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades.


A través de estos objetivos, los países han expresado firmemente que esta agenda es universal y pro dejan atrás viejos paradigmas donde unos países donan mientras otros reciben ayuda condicionada. responsabilidades comunes pero diferenciadas y construir una verdadera alianza para el desarrollo c

En el marco del Modelo de Responsabilidad Social Institucional, en su articulación y contribución c Atención al Ciudadano, estará dada por:

Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS	Alineación Plan Antico
Paz, justicia e instituciones solidas	
Objetivo 16: Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión del riesgo de c</li> <li>- Racionalización de trá</li> <li>- Rendición de Cuentas</li> <li>- Mecanismos para mej</li> <li>- Mecanismos para la tr</li> <li>- Iniciativas adicionales</li> </ul>

Contribución al ODS No. 16:

Lograr contribuir al desarrollo sostenible con la implementación de mecanismos de anticorrupción fin de alcanzar la paz, estabilidad, derechos humanos y gobernabilidad efectiva basada en el Estado

Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS	Alineación Pla
Alianzas para lograr los objetivos	
Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible  	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión del ri</li> <li>- Racionalizaci</li> <li>- Rendición de</li> <li>- Mecanismos ]</li> <li>- Mecanismos ]</li> <li>- Iniciativas ad:</li> </ul>

Contribución al ODS No. 17:

Lograr contribuir al desarrollo sostenible con la implementación de mecanismos de anticorrupción requiere alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas alianzas inclusivas compartida, y metas compartidas, que colocan a la gente y al planeta en el centro, son necesarias a

### 3.6.5 Alineación con los Principios de Responsabilidad Social con enfoque ISO 26000

Los siete (7) principios de la responsabilidad social según la ISO 26000, permite facilitar la integra cotidiano y establecer así una base sólida que maximice la contribución de ésta al desarrollo sosten por:

Principios de Responsabilidad Social ISO 26000	Alineación Plan Antico
Anticorrupción	Componentes
Principio 1. Rendición de cuentas: Consiste en que el MinTIC debe rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos internacionalmente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendición de Cuentas</li> <li>- Iniciativas adicionales</li> </ul>
Principio 2. Transparencia: Consiste en que el MinTIC debe ser transparente en sus decisiones y sociedad y el medio ambiente.  El MinTIC debe revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. La información debería estar fácilmente disponible y accesible para los interesados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendición de Cuentas</li> <li>- Mecanismos para la tr</li> </ul>
Principio 3. Comportamiento ético: Consiste en que el comportamiento de una organización debe basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implican el respeto por las personas, el medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendición de Cuentas</li> <li>- Mecanismos para la tr</li> <li>- Gestión del riesgo de</li> </ul>
Principio 4. Respeto a los intereses de las partes interesadas: Consiste en que el MinTIC debe respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rendición de Cuentas</li> <li>- Racionalización de trá</li> <li>- Mecanismos para mej</li> </ul>
Aún y cuando los objetivos institucionales son transversales a los	

clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que se deben tener en cuenta.	
Principio 5. Respeto al principio de legalidad: Consiste en que el MinTIC debe aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.  El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular a la idea de que ningún individuo u Organización está por encima de la ley y de que los Gobiernos están también sujetos a la ley. Este principio se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. El respeto a este principio implica que una Organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables.	- Rendición de Cuentas - Gestión del riesgo de
Principio 6. Respeto a la norma internacional de comportamiento: Consiste en que el MinTIC debe respetar la normatividad internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad.	- Gestión del riesgo de
Principio 7. Respeto a los derechos humanos: Consiste en que el MinTIC debe respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad.  Una Organización debería promover el respeto de los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones cuando la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada.	- Rendición de Cuentas

### 3.6.6 Alineación con los Ámbitos y Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social Institucional

El modelo de Responsabilidad Social Institucional del MINTIC, está enfocado a la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social asociadas a los ámbitos social, ambiental, económico y del servicio al cliente (debería considerar en su estrategia de integración de la Responsabilidad Social - RS. Son: Gobernanza (apoyarse en los criterios y procesos de gobierno de la misma); derechos humanos; prácticas laborales (referidas a corrupción, competencia, cadena de valor, etc.); asuntos de consumidores; y participación ciudadana. Las materias son, de algún modo, los ámbitos en los que la organización debe centrar su atención a la hora de articular su articulación con el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está dada por:

Responsabilidad Social Institucional Ámbitos/Materias Fundamentales	Alineación Plan Anticorrupción
Anticorrupción	Componentes
Operación/asuntos de consumidores	- Iniciativas adicionales

### 3.6.7 Alineación con el Modelo Integrado de Gestión-MIG/ requisitos de la norma ISO 9001:2015

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica para una organización global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad son:

- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente;
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad es

Para contribuir a la medición del índice del Modelo de Responsabilidad Social Institucional estable requisitos del Modelo Integrado de Gestión (MIPG/ISO 9001:2015) así:

Ámbito	Requisitos Norma ISO 9001:2015
Social Económico Ambiental	4. contexto de la organización 4.1 comprensión de la organización y de contexto 4.2 comprensión de las necesidades expectativas de las partes interesadas 5. Liderazgo 5.1 Liderazgo y Compromiso 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 8. Operación 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes

#### Informe de Sostenibilidad y el reporte de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative)

La elaboración de informes de sostenibilidad, promovida por los Estándares GRI, es una práctica que sobre los impactos económicos, ambientales, sociales y de servicio al ciudadano, gestionados desde el MinTIC y, por ende, sus contribuciones (positivas o negativas) al objetivo de desarrollo sostenible.

A través de este proceso, el MinTIC identifica sus impactos significativos en la economía, el medio ambiente y la conformidad con un Estándar aceptado a nivel mundial.

Los Estándares GRI crean un lenguaje común para las organizaciones y los grupos de interés, con los impactos sociales de las organizaciones pueden ser comunicados y comprendidos. Los Estándares se han diseñado para facilitar la información sobre estos impactos y posibilitar una mayor transparencia y rendición de cuentas por parte de las organizaciones.

La elaboración de informes de sostenibilidad basados en los Estándares GRI proporciona una representación clara de las contribuciones positivas y negativas del MinTIC al cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible.

Para el caso del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se debe cumplir con lo establecido en la "versión 2016" establece los requerimientos de notificación relativos al tema "anticorrupción". Este informe debe reflejar los impactos en relación con este tema.

Este Estándar incluye los siguientes contenidos que deben ser reportados al índice de responsabilidad social: frecuencia de las hojas de vida de los indicadores:

- A. Contenido 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción
  - a. El número total y el porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción
  - b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación de riesgos
- B. Contenido 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción

- a. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado la organización, desglosados por región.
- b. El número total y el porcentaje de empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos, desglosados por categoría laboral y regional.
- c. El número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos, desglosados por tipo de socio de negocio y región. Describir si las políticas y procedimientos afectan alguna otra persona u organización.
- d. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción.
- e. El número total y el porcentaje de empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción.

### C. Contenido 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas

- a. El número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados.
- b. El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción.
- c. El número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos relacionados con la corrupción.
- d. Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción, interpuestos contra la organización, el informe y los resultados de esos casos.

Nota: los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad se han desarrollado y se han hecho los esfuerzos posibles por garantizar que la traducción fuera precisa, el texto en lengua inglesa es el que prevalece con respecto a la traducción. La versión más reciente de los Estándares GRI en lengua inglesa y todas las versiones traducidas están publicadas en el sitio web de GRI ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)).

### <NOTAS DE PIE DE PÁGINA>.

- 1.
2. La presente Política de Administración de Riesgos de Corrupción fue adoptada mediante Resolución No. 3654.
3. Conpes 3654. Política de Rendición de Cuentas, de la Rama ejecutiva a los ciudadanos, Página 1.
4. Los grupos de interés en el MinTIC están constituidos por (4) cuatro grandes grupos: Gobierno; Control, Otras Entidades Públicas, Sector TIC; Entidades Adscritas y Vinculadas, Proveedores de Servicios Internacionales, Comercializadores, Agremiaciones, Ciudadanía; Ciudadanos, Sector Privado, Académicos, Funcionarios y Contratistas.
5. Manual Operativo Sistema de Gestión MiPG. Versión 2. Departamento Administrativo de la Función Pública.
6. Transparencia activa: la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud.
7. Transparencia pasiva: responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a la solicitud de información pública.



Disposiciones analizadas por Avance Jurídico Casa Editorial Ltda.

Compilación Jurídica MINTIC

n.d.

Última actualización: 27 de marzo de 2024 - (Diario Oficial No. 52.694 - 10 de marzo de 2024)

