

	<b>PLAN</b>											Código: PL-RGV-SCC-001	
	<b>ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>											Versión: 02	
												Fecha: 30/08/2024	
												Página: 1 de 1	

<b>VIGENCIA</b>	2024
-----------------	------

<b>OBJETIVO</b>	Fortalecer la definición e implementación de acciones encaminadas hacia la prevención de riesgos de corrupción y el mejoramiento de las relaciones con la comunidad, promoviendo valores de transparencia, servicio y comunicación asertiva.
-----------------	--

<b>ALCANCE</b>	Aplicable a la formulación e implementación de acciones por parte de los procesos y/o áreas de la entidad en materia de prevención del riesgo anticorrupción y de atención al ciudadano.
----------------	--

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ÍTEM	ACTIVIDAD	PROCESO ASOCIADO	ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)	RESPONSABLE	META O PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADORES	ENTREGABLE(S)	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	DURACIÓN (MESES)	PERIODICIDAD	RECURSOS
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de administración de riesgos	1	Divulgar y socializar con todo el personal lineamientos para la gestión de riesgos institucionales con énfasis en la gestión de riesgos de corrupción.	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Planeación	Dirección de Planeación	1	Númérico	1-1. Realizar mínimo una (1) campaña informativa dirigida al personal de las diferentes áreas, socializando lineamientos para la gestión de riesgos institucionales.	• Registro de ejecución de campaña informativa.	01/07/2024	31/12/2024	6	Anual	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del mapa de riesgos de corrupción / Consulta y divulgación / Monitoreo y revisión	2	Gestionar la identificación, análisis, evaluación, priorización y tratamiento de riesgos a nivel institucional. <b>NOTA.</b> Esta actividad está relacionada con la actividad número 15 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2024.	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Todas	Dirección de Planeación	1	Númérico	2-1. Actualización de la Matriz de riesgos institucionales (MT-EVM-GRI-001) para la vigencia 2024, considerando reuniones con las áreas y los lineamientos del Manual de gestión de riesgos institucionales (MA-EVM-GRI-001). Consolidar y publicar en el sitio web de la entidad una (1) matriz de riesgos institucionales actualizada para la vigencia 2024.	• Matriz de riesgos institucionales actualizada. • Registro de publicación de la matriz en el sitio web de la entidad.	01/03/2024	31/03/2024	1	Anual	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
						Dirección de Planeación	80%	Porcentaje	2-2. Ejecutar mínimo el 80% del plan de acción definido para el tratamiento de riesgos incluidos dentro de la matriz de riesgos institucionales actualizada para la vigencia 2024.	• Registros de seguimiento a la matriz de riesgos institucionales actualizada para la vigencia 2024.	01/02/2024	31/12/2024	11	Anual	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos) Técnicos (Vehículos, máquinas, equipos)
						Dirección de Planeación	1	Númérico	2-3. Seguir a la matriz de riesgos institucionales (MT-EVM-GRI-001) actualizada para la vigencia 2024 a corte del 31/12/2024.	• Registros de seguimiento a la matriz de riesgos institucionales vigencia 2024.	01/04/2024	31/12/2024	9	Cuatrimstral	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento	3	Realizar seguimiento y evaluación a la definición e implementación de controles y acciones para la prevención y mitigación de riesgos (Con énfasis en los riesgos de corrupción), de acuerdo con lo establecido en la matriz de riesgos institucionales de la entidad.	EVALUACIÓN Y MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL	Planeación / Control Interno y de Gestión	Oficina de Control Interno y de Gestión	1	Númérico	3-1. Generar un (1) seguimiento a la matriz de riesgos institucionales definida para la vigencia 2024 a corte del 31/12/2024.	• Registro de seguimiento a la matriz de riesgos institucionales definida para la vigencia 2024 a corte del 31/12/2024.	10/02/2024	31/12/2024	11	Anual	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Racionalización de Trámites	Identificación de trámites	4	Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) los trámites que debe gestionar la entidad durante la prestación de servicios públicos.	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Operaciones	Dirección de Operaciones	7	Númérico	4-1. Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) los trámites relacionados con la prestación de servicios públicos que pueden tener costo para el usuario.	• Registro de inscripción de trámites en el SUIT.	01/02/2024	31/08/2024	7	Única vez	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Racionalización de Trámites	Estrategia de racionalización de trámites	5	Definir, implementar y realizar seguimiento a estrategia de racionalización de trámites que debe gestionar la entidad durante la prestación de servicios públicos, teniendo en cuenta que este tipo de racionalización puede ser normativa, administrativa o tecnológica.	PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	Operaciones	Dirección de Operaciones	1	Númérico	5-1. Consolidar un (1) documento con estrategia de racionalización de trámites a implementar durante el año 2024.	• Documento con estrategia de racionalización de trámites.	01/02/2024	31/03/2024	2	Anual	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
						Dirección de Operaciones	1	Númérico	5-2. Generar un (1) registro de seguimiento al documento con estrategia de racionalización de trámites a implementar durante el año 2024.	• Registro de seguimiento a documento con estrategia de racionalización de trámites.	01/02/2024	31/12/2024	11	Anual	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Rendición de Cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones / Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	6	Efectuar la rendición de cuentas de la entidad a grupos de valor y partes interesadas, teniendo en cuenta todas las unidades de negocio, promoviendo la participación efectiva de los diferentes grupos de valor involucrados y garantizando un enfoque diferencial. <b>NOTA.</b> Esta actividad está relacionada con la actividad número 12 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2024.	RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR	Gerencia / Dirección de Planeación	Gerencia	1	Númérico	6-1. Consolidar un (1) informe de rendición de cuentas sobre resultados y avances de la gestión de la entidad durante la vigencia 2023 (Considerando todas las unidades de negocio), incluyendo respuesta a las solicitudes e inquietudes presentadas por los interesados antes, durante y después del ejercicio de la rendición.	• Informe de rendición de cuentas.	01/04/2024	30/04/2024	1	Anual	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Rendición de Cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible / Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	7	Gestionar la publicación de información de la entidad en los medios y canales de comunicación definidos a nivel institucional en lenguaje comprensible, evaluando su efectividad y el nivel de percepción de grupos de valor y partes interesadas.	RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR	Todas	Dirección de Planeación	6	Númérico	7-1. Generar seis (6) informes con análisis de estadísticas de publicación en redes sociales y sitio web para los meses de enero a diciembre de 2024.	• Informes de análisis de estadísticas de publicación en redes sociales y sitio web.	01/02/2024	31/12/2024	11	Bimestral	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
						Dirección de Planeación	4	Númérico	7-2. Efectuar mínimo cuatro (4) reuniones donde se revisen temas asociados al uso de canales de comunicación (Incluyendo redes sociales y sitio web), se identifiquen y planteen acciones de mejora.	• Actas de reunión donde se tratan temas asociados al uso de canales de comunicación (Redes sociales y sitio web).	01/02/2024	31/12/2024	11	Trimestral	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
						Dirección de Planeación	2	Númérico	7-3. Realizar mínimo dos (2) publicaciones en redes sociales y sitio web de la entidad con información de los canales y horarios de atención disponibles.	• Registros de publicación en redes sociales y sitio web de la entidad información de los canales y horarios de atención disponibles.	02/01/2024	31/12/2024	12	Mensual	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos) Técnicos (Vehículos, máquinas, equipos)
						Dirección de Planeación	12	Númérico	7-4. Generar y publicar mínimo doce (12) videos con subtítulos que contengan información de la entidad.	• Videos con subtítulos que contengan información de la entidad.	02/01/2024	31/12/2024	12	Semestral	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos) Técnicos (Vehículos, máquinas, equipos)
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico / Fortalecimiento de los canales de atención / Talento Humano	8	Diseñar e implementar un modelo de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas. <b>NOTA.</b> Esta actividad está relacionada con la actividad número 9 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2024.	RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR	Todas	Gerencia	1	Númérico	8-1. Elaborar un (1) Manual de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor que incluya la descripción del ciclo del servicio en la entidad, así como lineamientos y protocolos de servicio.	• Manual aprobado	01/02/2024	30/04/2024	3	Única vez	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
						Gerencia	1	Númérico	8-2. Elaborar y obtener la aprobación de un (1) plan de trabajo para la implementación de acciones en materia de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas aprobado.	• Plan de trabajo para la implementación de acciones en materia de servicio al cliente y relacionamiento con grupos de valor y partes interesadas aprobado. • Acta de reunión y/o registro de asistencia con aprobación del plan.	16/01/2024	31/05/2024	5	Única vez	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
						Gerencia	1	Númérico	8-3. Generar un (1) seguimiento del avance en la ejecución del plan de trabajo aprobado para la adopción de un modelo de servicio en la ESANT S.A. E.S.P. vigencia 2023-2024.	• Informe de seguimiento al plan.	01/12/2024	31/12/2024	1	Anual	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
						Gerencia	1	Númérico	8-4. Aplicar encuestas de satisfacción a clientes, suscriptores y usuarios durante la vigencia 2024, considerando la definición de una muestra representativa.	• Informe con resultados y análisis.	02/01/2024	31/12/2024	12	Anual	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos) Técnicos (Vehículos, máquinas, equipos)

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ÍTEM	ACTIVIDAD	PROCESO ASOCIADO	ÁREA(S) INVOLUCRADA(S)	RESPONSABLE	META O PRODUCTO	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADORES	ENTREGABLE(S)	FECHA DE INICIO	FECHA DE FIN	DURACIÓN (MESES)	PERIODICIDAD	RECURSOS
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Normativo y procedimental	9	Documentar, socializar e implementar mejoras en la recepción, revisión, trámite y respuesta de denuncias, peticiones, quejas, reclamos, requerimientos, acciones o recursos presentados por grupos de valor y partes interesadas de la entidad.	RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR	Todas	Dirección Jurídica	1	Numérico	9-1. Actualizar, aprobar y publicar un (1) procedimiento de correspondencia y gestión de PQRS.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento de correspondencia y gestión de PQRS actualizado y aprobado.</li> <li>Circular de divulgación del documento.</li> </ul>	01/02/2024	31/05/2024	4	Única vez	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
						Dirección Jurídica	1	Numérico	9-2. Realizar mínimo una (1) campaña informativa dirigida al personal de las diferentes áreas, socializando lineamientos para la gestión de PQRS y su responsabilidad frente a la atención de las mismas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de ejecución de campaña informativa.</li> </ul>	01/06/2024	30/06/2024	1	Única vez	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
						Dirección Jurídica	4	Numérico	9-3. Generar cuatro (4) informes de seguimiento a la gestión de PQRS, teniendo en cuenta solicitudes de acceso a la información, quejas y reclamos, incluyendo: Número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempos de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes a las que se negó el acceso a la información, entre otros.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de seguimiento a la gestión de PQRS.</li> </ul>	01/02/2024	31/12/2024	11	Trimestral	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el ciudadano	10	Fortalecer estrategia de comunicación organizacional de la entidad. <b>NOTA.</b> Esta actividad está relacionada con la actividad número 11 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2024.	RELACIONAMIENTO CON GRUPOS DE VALOR	Gerencia / Planeación	Dirección de Planeación	1	Numérico	10-1. Aplicación de encuestas de percepción de grupos de valor y partes interesadas, de acuerdo con muestra definida en el manual de comunicaciones internas y externas (MARGV-RIN-002).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe con resultados y análisis</li> </ul>	16/01/2024	28/02/2024	1	Única vez	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
						Dirección de Planeación	1	Numérico	10-2. Elaborar un (1) Plan de fortalecimiento de marca ESANT S.A. E.S.P., incluyendo actividades de branding y comunicaciones que promuevan la imagen e identidad corporativa que se quiere proyectar de la entidad para la vigencia 2024.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plan de fortalecimiento de la marca ESANT S.A. E.S.P. aprobado.</li> </ul>	01/02/2024	31/03/2024	2	Única vez	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
						Dirección de Planeación	1	Numérico	10-3. Elaborar una (1) campaña informativa dirigida al personal de las diferentes áreas frente a lineamientos para la generación de contenido gráfico y audiovisual (Fotografías y videos), desarrollo de eventos, socializaciones y entregas de proyectos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta de reunión y/o registro de asistencia campaña</li> </ul>	01/02/2024	30/06/2024	5	Única vez	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Lineamientos de transparencia activa	11	Gestionar el diseño de nuevo sitio web de la entidad, de manera que se cumpla con los criterios definidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) a través del Índice de transparencia y acceso a la Información (ITA). <b>NOTA.</b> Esta actividad está relacionada con la actividad número 41 del plan de acción institucional de la entidad para la vigencia 2024.	GESTIÓN TECNOLÓGICA	Planeación / Jurídica	Dirección de Planeación	1	Numérico	11-1. Inicio del contrato cuyo objeto es "Desarrollo e implementación del sitio web del Gestor; para apoyar el seguimiento y control de los cuatro componentes misionales manejados por la ESANT S.A. E.S.P. como gestor del PDA".	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contrato del rediseño e implementación del sitio web de la entidad.</li> <li>Acta de inicio del contrato del rediseño e implementación del sitio web de la entidad.</li> </ul>	01/02/2024	31/12/2024	11	Única vez	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
Iniciativas Adicionales	Código de integridad	12	Gestionar el desarrollo de actividades para la promoción y apropiación del código de integridad de la entidad.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Todas	Dirección Administrativa y Financiera	1	Numérico	12-1. Realizar mínimo una (1) actividad para la promoción y apropiación del código de integridad de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de ejecución de actividad para la promoción y apropiación del código de integridad de la entidad.</li> </ul>	02/01/2024	31/12/2024	12	Anual	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos) Técnicos (Vehículos, máquinas, equipos)
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Monitoreo y revisión	13	Mitigar el riesgo de corrupción durante la ejecución de los proyectos contratados, ejecutados y supervisados por la entidad, desde su fase precontractual hasta su liquidación	GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRATACIÓN	Proyectos / Jurídica	Dirección de Proyectos	1	Numérico	13-1. Realizar mínimo un (1) seguimiento de los proyectos en ejecución que contemple la fecha de adjudicación, plazo inicial, suspensiones y adicionales para calcular el tiempo de ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registros de seguimiento a la ejecución de los proyectos</li> </ul>	02/01/2024	30/11/2024	11	Anual	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)
						Dirección Jurídica	1	Numérico	13-2. Generar un (1) registros de seguimiento a la ejecución de proyectos contratados por la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de seguimiento a la ejecución de proyectos</li> </ul>	02/01/2024	30/11/2024	11	Anual	Humanos (Líderes de área, personal apoyo y contratistas) Tecnológicos (Hardware, software) Físicos (Papelería, insumos)