



La educación
es de todos

Mineducación



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC
2021**

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR



BOGOTÁ D.C, MAYO 2021

Versión 2

1. INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, en su compromiso por realizar su gestión con criterios de transparencia, fomentando la participación ciudadana y el control social, formula el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, como un instrumento preventivo frente a la corrupción.

Este documento, se formuló de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 del 2012: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigarlos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”; por otra parte, se contempló la Ley 1712 de 2014 de “Transparencia y acceso a la información pública” y el Decreto 124 de 2016, el cual suministra a través de la guía (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2).

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

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

2. MARCO NORMATIVO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 de la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar- Alimentos para Aprender, contempla el siguiente marco normativo:

METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Ley 1474 del 2011.** Estatuto de Anticorrupción: Establece la obligatoriedad de adoptar en las entidades públicas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención e investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto 1081 de 2015.** Único del sector de Presidencia de la República: artículo 2-1-4-1, señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la corrupción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano”; en los artículos 2.2, 2.2.1 y siguientes, establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- **Decreto 124 de 2016.** Se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

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

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

TRÁMITES

- **Ley 962 del 2005.** Ley Antitrámites: dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Decreto Ley 019 de 2012.** Decreto Antitrámites: dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO – MECI

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

RENDICIÓN DE CUENTAS

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

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Formular actividades que promuevan la transparencia en la gestión, orientadas a desarrollar los procesos con enfoque a la administración del riesgo, la simplificación de trámites, la rendición de cuentas, participación ciudadana y publicidad de la información. Lo anterior, en procura de contar con una entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de eficiencia administrativa y buen gobierno.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

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

4. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

La Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, fue creada en el artículo 189 de la Ley 1955 de 2019 como una Unidad Administrativa Especial del nivel nacional adscrita al Ministerio de Educación Nacional y mediante los

Decretos Nacionales 218 y 219 de febrero de 2020 se creó la estructura interna de la Entidad y su planta de personal respectivamente; lo que generó que la Entidad iniciara su funcionamiento en el mes de Marzo de 2020 y su operatividad financiera en el mes de Junio de 2020, una vez perfeccionados las gestiones financieras pertinentes ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

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

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

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

4.1. MISIÓN

Desarrollar, implementar y realizar seguimiento a la política pública de alimentación escolar que contribuya con el acceso y la permanencia de los niños, niñas,

adolescentes y jóvenes en el sistema educativo oficial, fomentando una alimentación saludable con calidad, oportunidad e integralidad, basada en la eficiencia, eficacia y transparencia.

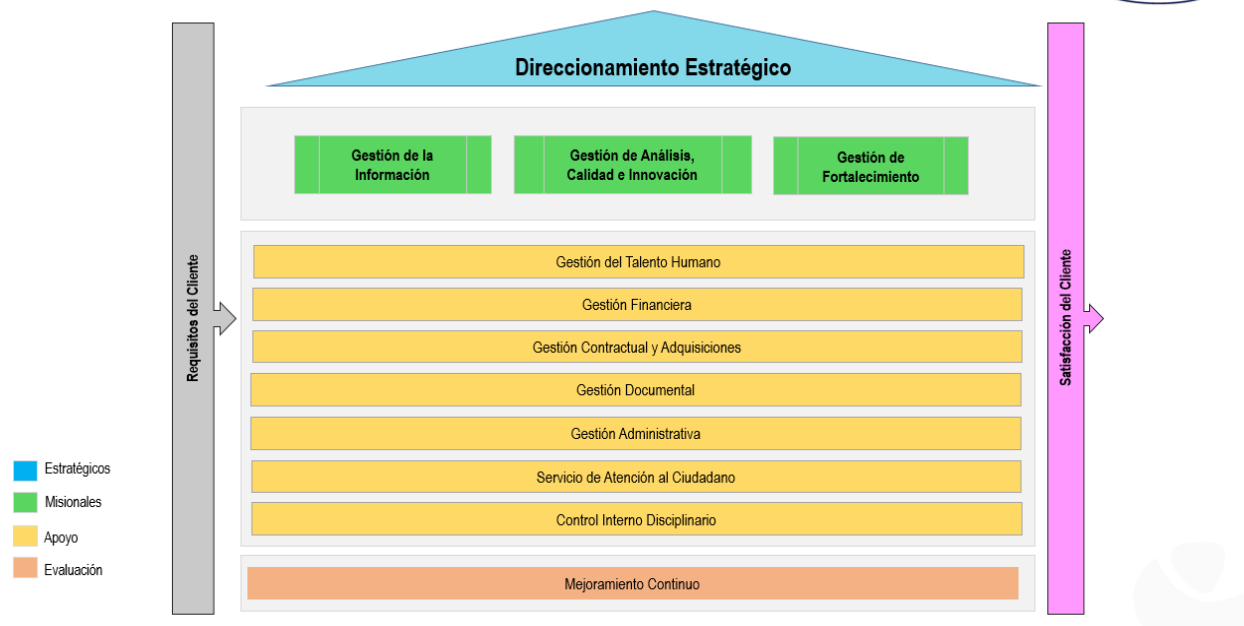
4.2. VISIÓN

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

4.3. MAPA DE PROCESOS

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

Mapa de Procesos



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

5. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1499 de 2017, presenta las estrategias de anticorrupción y de servicio al ciudadano planteadas para la vigencia 2021, a través de los siguientes componentes:



La educación
es de todos

Mineducación



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

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

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

El mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se elaboró con base en las orientaciones establecidas a través de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5, emitida por el Departamento

Administrativo de la Función Pública. Los pasos establecidos por la Unidad para el diseño del mapa corresponden a:

- ✓ Determinar el proceso sobre el cual se identifica el posible riesgo de corrupción.
- ✓ Identificar el posible riesgo de corrupción.
- ✓ Determinar si el riesgo genera un impacto económico o reputacional
- ✓ Establecimiento de causa raíz y causa inmediata.
- ✓ Efectuar la clasificación del riesgo
- ✓ Definir la frecuencia con la cual se realiza la actividad que se encuentra asociada al riesgo
- ✓ Análisis del riesgo inherente: es aquel con el cual se enfrenta la entidad antes de implementar controles. Las variables a analizar corresponden a nivel de probabilidad, impacto y zona de riesgo.
- ✓ Indicar los controles existentes sobre el posible riesgo; así mismo, determinar el tipo de control (preventivo, detectivo, correctivo). Por otra parte, se tienen en cuenta los atributos del control (implementación, documentación y evidencia)
- ✓ Análisis del riesgo residual: es aquel que permanece luego de tomar sus correspondientes medidas de tratamiento. Las variables a analizar son nivel de probabilidad, impacto y zona de riesgo.
- ✓ Establecer opción de manejo: se indica posterior al resultado del análisis del riesgo residual (reducir – mitigar, reducir – compartir, evitar).
- ✓ Dependiendo del resultado de la zona de riesgo residual, cuando aplique se define el plan de acción a implementar.

En la actualidad, se realiza la administración de **6** situaciones susceptibles de corrupción para la entidad, de un total de 17 riesgos identificados a través del mapa de riesgos institucional y los cuales se encuentran asociados a:

Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio:



- Al ejercer una deficiente defensa judicial con el fin de beneficiar al demandante.
- Por la sustracción de activos de la entidad.
- Para alterar el debido procedimiento financiero y sus tiempos.
- Para adjudicar y celebrar un contrato.
- Para conceder incentivos, capacitaciones, encargos u otros beneficios laborales.
- Para iniciar una investigación.

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

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

Anexo 1. Estrategias componente Gestión del riesgo de corrupción

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Subcomponente/proceso 1 Política de administración de riesgos	1.1	Diseñar y aprobar la Política de Administración de Riesgos para la Unidad	Política de Administración del Riesgo documentada	Oficina Asesora de Planeación	1/02/2021	31/10/2021
	1.2	Dar a conocer la Política de Administración de Riesgo a todos los funcionarios de la Unidad	Política de Administración del Riesgo socializada	Oficina Asesora de Planeación	1/11/2021	30/11/2021
Subcomponente/proceso 2 Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción de la Unidad	Mapa de riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	4/01/2021	22/01/2021
	2.2	Realizar la actualización correspondiente al mapa de riesgos, cada vez que se identifiquen situaciones susceptibles de corrupción para la entidad	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Oficina Asesora de Planeación	1/02/2021	30/11/2021



	2.3	Dar a conocer el mapa de riesgos de corrupción a todos los funcionarios de la Unidad	Mapa de riesgos de corrupción socializado	Oficina Asesora de Planeación	1/02/2021	26/02/2021
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Someter a consulta ciudadana el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos consultado con la ciudadanía	Oficina Asesora de Planeación	28/01/2021	31/01/2021
	3.2	Ajustar la Matriz de Riesgos de Corrupción de acuerdo a los aportes que realice la ciudadanía y publicar la versión final en la Página Web de la Unidad	Matriz de riesgos de corrupción publicada en la página web	Oficina Asesora de Planeación	31/01/2021	31/01/2021
	3.3	Socializar en los diferentes espacios de inducción, reinducción y capacitación los riesgos de corrupción identificados en la Unidad	Socialización de riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	1/03/2021	30/11/2021
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar monitoreo periódico al mapa de riesgos de corrupción y aplicar los ajustes necesarios, en caso de posibles cambios debido a la ineficacia de los controles y de las acciones para su manejo.	Monitoreo a los riesgos	Líderes de proceso	3/02/2021	30/11/2021
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Ejecutar plan de auditorías y seguimientos (Informe de mapa de riesgos de corrupción)	Plan de auditorías y seguimiento ejecutado	Oficina Asesora de Control Interno de Gestión	1/05/2021	30/11/2021
	5.3	Publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción publicado en página web	Oficina Asesora de Control Interno de Gestión	1/07/2021	30/11/2021

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

La estrategia de racionalización de trámites o Anti-trámites de la entidad está orientada a simplificar los trámites existentes a través de un diagnóstico de la situación actual y la identificación de las actividades que no agregan valor para optimizar la respuesta al cliente externo. En este sentido, es pertinente indicar que, a la fecha la ciudadanía no efectúa trámites ante la entidad, ni debe cumplir con procedimientos administrativos; no

obstante, es necesario resaltar que se mantendrá en constante verificación sobre la existencia de los mismos, para efectuar la correspondiente clasificación según importancia y así mismo, llevar a cabo su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.

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

Anexo 2. Estrategias componente racionalización de trámites

Componente 2: Racionalización de Trámites										
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				Fecha inicio	Fecha Fin	Resp
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano	Tipo racionalización			

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

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

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



La educación
es de todos

Mineducación



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

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

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

La rendición de cuentas a la ciudadanía es considerada por la entidad como un ejercicio permanente y transversal que se orienta a afianzar la relación Estado – ciudadano; por lo tanto, esta rendición no debe ser únicamente un evento periódico de entrega de resultados, sino que por el contrario es un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.

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



La educación
es de todos

Mineducación



- **Página web:** www.alimentosparaaprender.gov.co
- **Facebook:** @AlimentosParaAprenderOficial
- **Twitter:** @Alim_aprender
- **Instagram:** @alim_aprender
- **Youtube:** Alimentos para Aprender UApA

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

Anexo 3. Estrategias componente rendición de cuentas

Componente 3. Rendición de cuentas						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Dependencia Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Subcomponente/Proceso 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar y publicar informes y documentos sobre el avance y resultados de la gestión de la entidad, en la sección de transparencia de la página web.	Información elaborada y publicada en la sección de transparencia en la página web	Oficina Asesora de Planeación	4/01/2021	31/12/2021
	1.2	Actualizar permanente la sección de comunicaciones de la página web (notas, comunicados, videos, podcast)	Publicaciones realizadas en la página web	Oficina Asesora de Comunicaciones	4/01/2021	31/12/2021
	1.3	Generar notas y/o comunicados con los avances y resultados de la gestión institucional	Notas publicadas	Oficina Asesora de Comunicaciones	4/01/2021	31/12/2021
	1.4	Publicar en la página web la información correspondiente al balance de los diferentes espacios de rendición de cuentas realizados durante la vigencia	Documentos publicados en página web	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	15/03/2021	31/12/2021



Subcomponente/Proceso 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar diálogos ciudadanos con diferentes grupos de valor	Diálogos ciudadanos realizados en el marco del proceso de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección Técnica de Información	1/02/2021	30/11/2021
	2.2	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para presentar la información del balance y la gestión de la entidad	Preparación, realización y evaluación de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas institucional	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección Técnica de Información	1/02/2021	15/03/2021
Subcomponente/Proceso 3 Responsabilidad	3.1	Realizar capacitaciones dirigidas a los grupos de valor de la UAPA en temas relacionados con transparencia, rendición de cuentas y/o participación ciudadana	Capacitaciones realizadas	Oficina Asesora de Planeación Subdirección de Gestión Corporativa	1/02/2021	30/11/2021
	3.2	Verificar el cumplimiento y atención de las inquietudes presentadas por los ciudadanos, usuarios y grupos de valor durante los ejercicios del proceso de Rendición de Cuentas	Reporte de preguntas formuladas y respuestas entregadas	Oficina Asesora de Planeación Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2021	15/12/2021
Subcomponente/Proceso 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar informe de todo el proceso de Rendición de Cuentas desarrollado en la entidad durante la vigencia	Informe final del proceso de Rendición de Cuentas de la UAyA elaborado.	Oficina Asesora de Planeación	30/03/2021	30/11/2021
	4.2	Realizar seguimiento a los ejercicios de Rendición de Cuentas desarrollados en la entidad, dando cumplimiento al marco normativo y de política vigente	Informes periódicos elaborados y publicados	Oficina Asesora de Control Interno	1/04/2021	31/12/2021

Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano: pretende garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos

niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

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

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

Los canales de atención contemplados para su implementación corresponden a:

- Punto de atención presencial
- Línea telefónica (gratuita y fija)
- Página web
- Correo de atención al ciudadano
- Sistema de información que facilite la gestión oportuna y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- Correspondencia física

Por otra parte, el talento humano representa un factor importante para la adecuada prestación del servicio, teniendo en cuenta que son quienes facilitan a los ciudadanos el

acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan; por lo tanto, las siguientes son acciones contempladas por la entidad, enfocadas a los colaboradores en el marco de la atención al ciudadano:

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

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

Anexo 4. Estrategias componente Servicio al Ciudadano

Componente 4: Servicio al ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Generar informe mensual de PQRSD por dependencia e informar a la Alta Dirección para la toma de decisiones	Informe mensual de PQRSD	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/03/2021	31/12/2021
	1.2	Establecer mecanismos de comunicación directa entre el de Servicio al Ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de	Mecanismo de comunicación directa establecido entre Servicio al	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/03/2021	31/12/2021



		decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Ciudadano y la Alta Dirección. Actas de reunión			
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos. - Punto de atención presencial - Línea telefónica (gratuita y fija) - Página web - Correo de atención al ciudadano - Correspondencia física	Canales de atención implementados	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	4/01/2021	31/12/2021
	2.2	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y así mismo, consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Indicadores de desempeño de canales de atención	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa Subdirección Técnica de Información	1/03/2021	31/12/2021
	2.3.	Diseñar e implementar protocolo(s) de Servicio al Ciudadano para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Protocolo(s) de Servicio al Ciudadano	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/03/2021	31/12/2021
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Adelantar procesos de cualificación para los funcionarios, con el fin de incrementar las competencias relacionadas con el Servicio al Ciudadano. (Cultura de servicio al ciudadano, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Funcionarios capacitados en temáticas asociadas a Servicio al Ciudadano	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/03/2021	31/12/2021
	3.2	Generar espacios y/o estrategias para fortalecer la cultura de servicio.	Espacios desarrollados relacionado con cultura al servicio	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/03/2021	31/12/2021



	3.3	Diseñar y aplicar encuesta de percepción a los funcionarios de la Unidad, para identificar aspectos por mejorar	Resultados de percepción de los funcionarios	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/03/2021	31/12/2021
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Verificar la normatividad aplicable respecto a servicio al ciudadano para su gestión al interior de la entidad. (PQRSD, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información).	Cumplimiento normatividad aplicable	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/03/2021	31/12/2021
	4.2	Documentar proceso de Servicio de Atención al Ciudadano y los procedimientos asociados.	Caracterización de proceso y procedimientos adoptados e implementados	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2021	30/04/2021
	4.3	Desarrollar autodiagnóstico de Servicio al ciudadano y definir el plan de acción, para la correcta implementación de la Política de Servicio al Ciudadano de acuerdo a los requisitos de MIPG	Política de Servicio al Ciudadano implementada	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2021	31/03/2021
	4.4	Elaborar de manera trimestral informes de PQRSD, para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Informe trimestral de PQRSD	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/03/2021	31/12/2021
Subcomponente 4 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Diseñar y aplicar encuesta de percepción a los ciudadanos, respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informe de resultados de percepción de la ciudadanía	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa Subdirección Técnica de Información Oficina Asesora de Comunicaciones	1/03/2021	31/12/2021

Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:

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



La educación
es de todos

Mineducación



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha fin	
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Generar la información institucional obligatoria, en el marco de la Ley 1712 de 2014, el Decreto 1083 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015, para su publicación.	Información documentada y publicada en la página web de la entidad en la sección (Transparencia y acceso a la información)	Todas las dependencias responsables de generar la respectiva documentación	4/01/2021	31/07/2021
	1.2	Verificar el acceso y la calidad de la información publicada en la página web de la entidad.	Publicación de la información pertinente en la página web de la Unidad	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección Técnica de Información	1/02/2021	31/12/2021
	1.3	Someter a consulta ciudadana los planes o proyectos normativos	100% de los planes o proyectos normativos consultados con la ciudadanía	Todas las dependencias	22/01/2021	31/12/2021
	1.4	Promover que todos los funcionarios de la entidad, se capaciten en Transparencia y acceso a la Información Pública, a través de la plataforma (Colombia Aprende) o con el apoyo de entidades externas	100% de los funcionarios capacitados en Transparencia y acceso a la Información Pública	Oficina Asesora de Planeación	1/03/2021	31/12/2021
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Implementar correo para la recepción de denuncias y su seguimiento	Correo de denuncias implementado	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/03/2021	30/06/2021
	2.2	Tramitar de manera oportuna y con calidad las PQRSD radicadas ante la Unidad	100% de las PQRSD atendidas oportunamente	Todas las dependencias	4/01/2021	31/12/2021



Subcomponente 3 Instrumentos de gestión de la información	3.1	Publicar el registro de activos de información institucional	Registro de activos de información publicado	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa Subdirección Técnica de Información	1/12/2021	31/12/2021
	3.2	Publicar el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada publicado	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa Subdirección Técnica de Información	1/12/2021	31/12/2021
	3.3	Publicar el esquema de publicación de la información	Esquema de publicación de la información publicado	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa Subdirección Técnica de Información	1/12/2021	31/12/2021
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Generar mecanismos para facilitar el acceso a la información para grupos con criterio diferencial de accesibilidad	Mecanismos implementados	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa Oficina Asesora de Comunicaciones Subdirección Técnica de Información	1/12/2021	31/12/2021
Subcomponente 5 Monitoreo	5.1	Publicar de manera trimestral en la página de la Unidad el informe de PQRSD	Informe trimestral de PQRSD publicado	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/03/2021	31/12/2021
	5.2	Realizar seguimiento mensual a las PQRSD radicadas ante la entidad, para verificar la oportunidad en la respuesta a las mismas.	100% de las PQRSD atendidas en los tiempos establecidos Informe mensual	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/03/2021	31/12/2021

Componente 6. Iniciativas adicionales: para la vigencia 2021, la entidad contemplará iniciativas que permitan fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.



Por lo anterior, las primeras iniciativas adicionales planteadas por la UApA, corresponden a:

- Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- Conflicto de intereses

Anexo 6. Estrategias componente iniciativa adicional

Componente 6: Iniciativa adicional - Participación Ciudadana en la Gestión Pública						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha fin
Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana	1.1	Elaborar documento de caracterización de los grupos de valor de la entidad	Documento de grupos de valor	Oficina Asesora de Planeación	5/04/2021	30/06/2021
	1.2	Conformar y capacitar un equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana (Involucrando direcciones misionales y dependencias de apoyo)	Equipo de trabajo institucional conformado y capacitado	Oficina Asesora de Planeación Subdirección de Gestión Corporativa	22/02/2021	31/10/2021
	1.3	Identificar las actividades (presenciales y/o virtuales) adelantadas por la Unidad, que puedan involucrar la participación ciudadana en alguno de los ciclos de la gestión y establecer el cronograma anual de participación ciudadana	Cronograma anual de espacios de participación ciudadana	Equipo de trabajo institucional conformado	1/06/2021	31/11/2021
	1.4	Divulgar el cronograma de los espacios de participación de la entidad, a través de los medios definidos para tal fin.	Cronograma divulgado	Oficina Asesora de Planeación	1/06/2021	31/11/2021
	1.5	Someter a consulta de la comunidad en general, el plan de participación ciudadana y de rendición de cuentas para identificar posibles ajustes	Documento consultado y consolidado	Oficina Asesora de Planeación	5/04/2021	15/04/2021



Promoción efectiva de la participación ciudadana	2.1	Solicitar a las dependencias responsables de ejecutar las actividades definidas en el cronograma, los resultados obtenidos en el ejercicio para su consolidación.	Desarrollo de los espacios programados de participación por las dependencias	Oficina Asesora de Planeación	1/08/2021	15/12/2021
	2.2	Apoyar las convocatorias de los espacios de participación ciudadana con piezas de comunicación definidos por la entidad	Contenidos informativos elaborados y/o publicados	Oficina Asesora de Comunicaciones	15/06/2021	31/12/2021

Componente 6: Iniciativa adicional - Conflicto de intereses						
COMPONENTE	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha fin
1. Planeación	1.1	Incorporar al Plan anual Institucional la estrategia para la gestión del conflicto de intereses y publicarla en la página web de la entidad	Estrategia incorporada en el Plan anual institucional y publicada	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa Oficina Asesora de Planeación	1/06/2021	15/07/2021
	1.2	Incluir en el Plan anual institucional de la entidad acciones, productos o metas para la gestión de conflicto de intereses.	Plan anual institucional ajustado (conflicto de intereses)	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/07/2021	31/07/2021
	1.3	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación acciones de sensibilización sobre integridad, ética de lo público o conflicto de intereses.	Plan institucional de capacitación con acciones de sensibilización sobre integridad, ética de lo público o conflicto de intereses.	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/08/2021	31/08/2021
2. Condiciones institucionales	2.1	Definir a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el grupo de trabajo para la implementación de la política de integridad pública (MIPG): código de integridad y la gestión de conflictos de intereses	Grupo de trabajo conformado (acta de comité)	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/06/2021	30/06/2021



2.2	Definir a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, la(s) dependencia(s) encargada(s) para implementar una gestión de conflicto de intereses en la entidad.	Dependencia definida para la gestión de conflicto de intereses (acta de comité)	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/06/2021	30/06/2021
2.3	Definir a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño una dependencia para que servidores, contratistas, supervisores, coordinadores o jefes inmediatos tengan asesoría legal o técnica para la declaración de conflicto de intereses o decisión de impedimentos, recusaciones, inhabilidades o incompatibilidades.	Dependencia definida para la asesoría legal o técnica para la declaración de conflicto de intereses o impedimentos, recusaciones, inhabilidades o incompatibilidades (acta de comité).	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/06/2021	30/06/2021
2.4	Identificar las áreas con riesgo de posibles conflictos de intereses en los procesos o dependencias con apoyo de la Oficina Asesora Jurídica de la entidad.	Documento con identificación de áreas con posibles conflictos de intereses	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa Oficina Asesora Jurídica	1/09/2021	31/10/2021
2.5	Diseñar un canal de comunicación interna (correo, buzón, intranet) para recibir declaraciones de impedimentos o recusaciones de impedimentos.	Canal de comunicación diseñado	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa Subdirección Técnica de Información	1/11/2021	30/11/2021
2.6	Establecer en el manual de contratación orientaciones para que los contratistas realicen su declaración de conflictos de intereses	Manual de contratación con las orientaciones definidas	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/06/2021	31/07/2021



	2.7	Diseñar un procedimiento interno para el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.	Procedimiento documentado	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/11/2021	15/12/2021
3. Pedagogía	3.1	Adelantar campañas de sensibilización sobre la importancia de declarar conflictos de intereses	Campañas ejecutadas	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa Oficina Asesora de Comunicaciones	1/10/2021	15/12/2021
	3.2	Promover que los funcionarios de la entidad, desarrollen el curso virtual de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción del DAFP.	Funcionarios capacitados en Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción	Oficina Asesora de Planeación	1/04/2021	15/12/2021
4. Seguimiento	4.1	Realizar seguimiento a la publicación de la declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses de los servidores públicos, incluyendo contratistas	Informe de seguimiento	Oficina Asesora de Control Interno de Gestión	1/07/2021	15/12/2021

6. MONITOREO

Cada dependencia responsable y su equipo de trabajo, deben monitorear y evaluar permanentemente el avance y cumplimiento de las acciones establecidas en los componentes que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

7. SEGUIMIENTO

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



La educación
es de todos

Mineducación



HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	OBSERVACIONES	FECHA
1	Se crea el documento	Enero de 2021
2	<p><u>Se incluye:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- El contenido de las estrategias definidas y publicadas antes del 31 de enero de 2021.- Estrategias del componente 6, correspondiente a las iniciativas adicionales: participación ciudadana en la gestión pública y conflicto de intereses. <p><u>Se modifica:</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Numeral 5, <u>Componente 1</u>. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, teniendo en cuenta que la UApA realizó actualización atendiendo los nuevos lineamientos de la guía Versión 5 del DAFP. De igual manera, se efectuó una verificación de los riesgos de corrupción establecidos y se identificó que, de los 15 definidos tan solo 6 aplican actualmente para la entidad.- Las fechas de inicio y fin de las actividades N° 3.1, 3.2, 3.3, 4.1 del componente 5 Transparencia y Acceso a la información pública, dado el contexto de creación e inicio de la UApA.- Se adicionan los puntos 6 y 7 referente a monitoreo y seguimiento al PAAC.	Mayo de 2021