



Integración de los Planes Institucionales y Estratégicos
al Plan de Acción Institucional

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Vigencia 2020

Oficina Asesora de Planeación
Grupo de Atención a PQR, Orientación al Ciudadano y Notificaciones
Presidencia

Versión 1
Enero 2020

Tabla de contenido

1. Objetivo	2
2. Alcance.....	2
3. Alineación estratégica.....	2
4. Glosario	2
5. Normatividad Aplicable	4
6. Desarrollo	5
7. Actividades	14
8. Anexos	14
9. Control de cambios.....	14

1. Objetivo

Definir las actividades que contribuyen a fomentar la transparencia en la gestión de la Entidad y que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos de corrupción, el establecimiento de las estrategias para la racionalización de trámites, hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente, y establecer los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

2. Alcance

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano inicia con la identificación de los riesgos de corrupción, contempla las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites, la estrategia de rendición de cuentas, los mecanismos para la atención al ciudadano y la implementación de éstos. Aplica para todos los servidores y contratistas de la Comisión Nacional del Servicio Civil en la ejecución de sus procesos.

3. Alineación estratégica

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC- aporta a las estrategias “4. Mejoramiento de las capacidades de gestión institucional” y la “5. Implementación de un sistema de gestión de soluciones integrales para el ciudadano”, cuyo desarrollo apoya todos los objetivos estratégicos debido a que contempla actividades orientadas a mejorar la atención a los grupos de interés y apoya el desarrollo de una gestión eficiente y transparente.

4. Glosario

A continuación, se presentan el glosario palabras o expresiones clave en el desarrollo del Plan:

Concepto	Definición
PAAC	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
MURC	Manual Único de Rendición de Cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz
Administración de los riesgos	Conjunto de elementos de control que, al interrelacionarse, permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales, o también los eventos positivos que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que, al interactuar sus



CNSC

COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL

Igualdad, Mérito y Oportunidad

	diferentes elementos, le permite a la entidad pública auto-controlar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos.
Trámite	Conjunto de requisitos, pasos o acciones, regulados por el estado dentro de un procedimiento administrativo misional que deben efectuar los ciudadanos ante una institución de la administración pública, o particular que ejerce funciones administrativas, para hacer efectivo un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley, cuyo resultado es un producto o servicio.
Servicio	Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
Grupo de valor	Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.
SUIT	Sistema Único de Información de Trámites
Racionalizar	Organizar los trámites, procesos y procedimientos de tal manera que se reduzcan a su mínima expresión, con el menor esfuerzo y costo para el ciudadano, a través de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, mejoramiento continuo, supresión y automatización de los mismos.
Racionalización normativa	Conjunto de cambios, expresados en acciones, encaminados a modificar o suprimir las normas que respaldan el trámite: <ul style="list-style-type: none">• ampliando vigencias,• reduciendo plazos,• tiempos,• costos o requisitos, o• eliminando el trámite.
Racionalización administrativa	Conjunto de cambios, expresados en acciones, encaminados a simplificar y mejorar: <ul style="list-style-type: none">• procesos internos,• horarios de atención,• puntos de atención,• tiempos de ejecución,• costos asociados al trámite para el usuario,• costos internos para la entidad,• requisitos asociados al trámite,• formularios, formatos y medios de pago.
Racionalización tecnológica	Conjunto de cambios, expresados en acciones, encaminados a implementar mecanismos tecnológicos de interoperabilidad entre sistemas de información, consultas automáticas a bases de datos de otras entidades, automatización de trámites y consultas en línea, que faciliten al usuario llevar a cabo el trámite y reduzcan o eliminen los desplazamientos hacia las entidades.
Simplificación	Acción de hacer más simple o fácil una cosa
Estandarización	Acción de ajustar algo a o a alguna cosa
Eliminación	Acción de quitar o separar algo, prescindir de ello
Optimización	Acción de buscar la mejor manera de realizar una actividad
Automatización	Acción de convertir ciertos movimientos en movimientos automáticos o indeliberados. Aplicar la ciencia que trata de sustituir en un proceso

	al operador humano por dispositivos mecánicos o electrónicos, a un proceso o a un dispositivo.
--	--

Tabla 1. Definiciones

5. Normatividad Aplicable

Normatividad aplicable al Plan:

Normatividad	Descripción
CONPES 3654 de 2010	Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. (Art. 73)
Decreto Ley 019 de 2012	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
CONPES 3785 de 2013	Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". (Arts. .2.1.4.1 y siguientes)
	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. (Arts.2.2.22.1 y siguientes)
	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos. (Título 24)
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. (Arts. 48 y siguientes)
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Resolución 3584 de 2015	Su objeto es establecer los lineamientos respecto de los estándares para publicación y divulgación de la información, accesibilidad en medios electrónicos para población en situación de discapacidad, formulario electrónico para la recepción de solicitudes de acceso a la información pública, condiciones

	técnicas para la ubicación de datos abiertos y condiciones de seguridad de los medios electrónicos.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 124 de 2016	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Decreto Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
MURC	Es la guía de obligatoria observancia que incluye las orientaciones y los lineamientos metodológicos para desarrollar la rendición de cuentas. El MURC facilita el diseño de la estrategia de rendición de cuentas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Tabla 2. Normatividad aplicable

6. Desarrollo

En el marco de la Ley Nacional 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” de esta manera las entidades del Estado se obligan a través de lo consagrado en su artículo 73 a “elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 de la Comisión Nacional del Servicio Civil -CNSC-, busca aunar esfuerzos interinstitucionales con el fin de garantizar los derechos y deberes a través de los siguientes componentes:



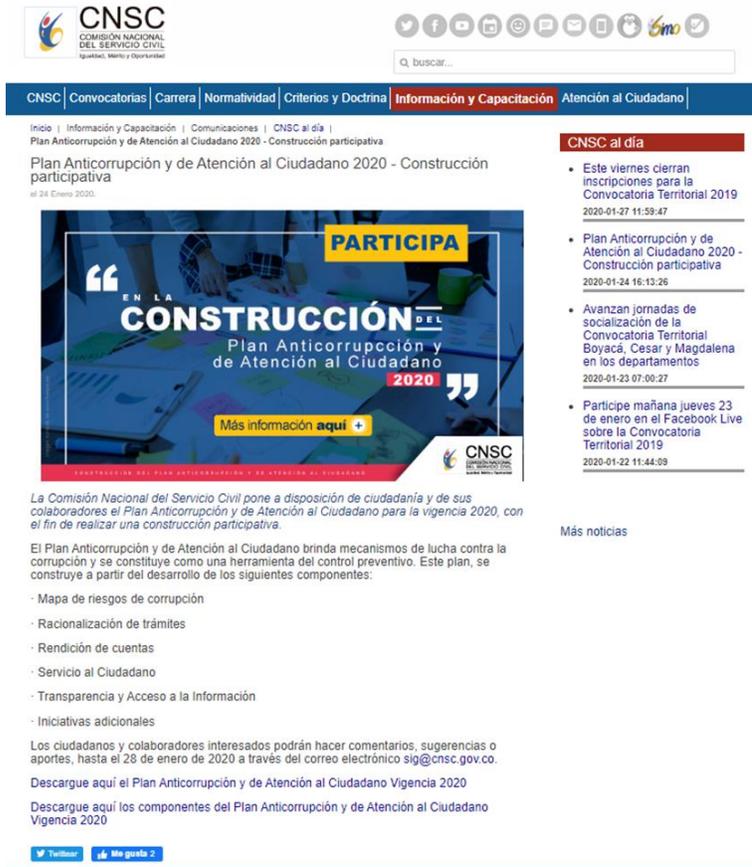
Imagen 1. Componentes de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

6.1 Divulgación y participación



La Comisión Nacional del Servicio Civil puso a disposición de ciudadanía y de sus colaboradores el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, con el fin de realizar una construcción participativa.

La divulgación se realizó a través de la página web institucional:



CNSC
COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL
Igualdad, Mérito y Oportunidad

Inicio | Información y Capacitación | Comunicaciones | CNSC al día | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 - Construcción participativa

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 - Construcción participativa
el 24 Enero 2020.

CNSC al día

- Este viernes cierran inscripciones para la Convocatoria Territorial 2019
2020-01-27 11:59:47
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 - Construcción participativa
2020-01-24 16:13:26
- Avanzan jornadas de socialización de la Convocatoria Territorial Boyacá, Cesar y Magdalena en los departamentos
2020-01-23 07:00:27
- Participe mañana jueves 23 de enero en el Facebook Live sobre la Convocatoria Territorial 2019
2020-01-22 11:44:09

Más noticias

La Comisión Nacional del Servicio Civil pone a disposición de ciudadanía y de sus colaboradores el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, con el fin de realizar una construcción participativa.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano brinda mecanismos de lucha contra la corrupción y se constituye como una herramienta del control preventivo. Este plan, se construye a partir del desarrollo de los siguientes componentes:

- Mapa de riesgos de corrupción
- Racionalización de trámites
- Rendición de cuentas
- Servicio al Ciudadano
- Transparencia y Acceso a la Información
- Iniciativas adicionales

Los ciudadanos y colaboradores interesados podrán hacer comentarios, sugerencias o aportes, hasta el 28 de enero de 2020 a través del correo electrónico sig@cns.gov.co.

Descargue aquí el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2020

Descargue aquí los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2020

Twitter Me gusta 2

6.2 Gestión del riesgo de corrupción

La Comisión Nacional del Servicio Civil, realiza análisis de los factores internos y externos que pueden poner en riesgo el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales, así como el desarrollo eficiente y efectivo de sus procesos; por lo cual realiza el análisis de sus riesgos identificando, evaluando y valorando los mismos, así como la definición de políticas de tratamiento encaminadas al manejo de los impactos generados.

Es por esto que, la administración del riesgo se incorpora al interior de la CNSC como una política de gestión por parte de la Alta Dirección con participación y respaldo de todos los servidores públicos, involucrándolos y comprometiéndolos en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.

Para la gestión de riesgos de corrupción en la CNSC se han tenido en cuenta buenas prácticas relacionadas con los lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital” Versión 4, de 2018” y las “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”. Adicionalmente se ha adoptado a nivel interno, una política de gestión de riesgos, que se desarrolla con la guía, denominada “Guía Implementación y Administración del Riesgo en la CNSC”, la cual considera la estructura metodológica, los niveles de aceptación o tolerancia, las acciones de tratamiento, y el seguimiento, entre otros aspectos.

6.2.1 Política de Gestión de Riesgos

La Política de Riesgos de la Comisión Nacional del Servicio Civil se ha concebido bajo un enfoque estratégico que tiene como objetivo generar valor agregado para la gestión institucional a partir de la prevención de amenazas, el aprovechamiento de oportunidades y mitigación de impactos negativos derivados de la exposición a los riesgos.

- La gestión de riesgos establece las directrices que permiten atención de aquellos eventos que pudieran afectar la misión y el cumplimiento de los objetivos institucionales desde el desarrollo de los planes, programas, proyectos y procesos de la Entidad.
- Desde la Alta Dirección se promueve y fortalece la gestión del riesgo mediante la asignación de los recursos necesarios para su desarrollo, generando espacios de participación y de construcción colectiva y propiciando la comunicación e interacción efectiva a nivel interno y con nuestro contexto organizacional.
- Para la adecuada gestión del riesgo se adelantan acciones y prácticas de trabajo para:
 - La identificación y documentación de riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad de la información en los programas, proyectos, planes y procesos.

- El establecimiento de acciones de carácter preventivo para evitar la materialización de los riesgos identificados.
- La actuación correctiva y oportuna ante la materialización de los riesgos identificados.
- La aplicación de buenas prácticas derivadas de las metodologías establecidas para la gestión de riesgos en la administración pública.
- Los lineamientos para la gestión del riesgo se desarrollan en esta guía, denominada “Guía Implementación y Administración del Riesgo en la CNSC”, la cual considera la estructura metodológica, los niveles de aceptación o tolerancia, las acciones de tratamiento, y el seguimiento, entre otros aspectos.

6.2.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción



Imagen 2. Metodología para la administración de riesgos

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.

La construcción del mapa de riesgos de la CNSC y en particular los de corrupción contempla las fases de: Identificación, análisis, evaluación, definición de planes de tratamiento; con ellas se busca administrar los riesgos y dar una respuesta oportuna que permita prevenir su materialización.

6.2.3 Comunicación y Consulta

La Oficina Asesora de Planeación orienta la construcción y consolida los mapas de riesgos de proceso y de corrupción; de igual manera, da a conocer la política, la metodología de gestión del riesgo y los mapas mediante el desarrollo de espacios de socialización y acompañamientos.

El mapa de riesgo está disponible para su consulta por parte de los servidores en la Intranet Institucional y en cumplimiento con lo establecido en el Decreto 124 de 2016, en relación con el

PAAC, la Entidad pública y actualiza cuando se requiera, en la página Web, en el link de transparencia y acceso a la información pública, el mapa de riesgos para que pueda ser consultado por los grupos de valor y demás partes interesadas.

6.3 Racionalización de trámites

Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos que brinda la entidad; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento de la Entidad.

6.3.1 Situación actual

La entidad tiene siete (7) trámites inscritos en el SUI:

- Reubicación Servidor Público de Carrera Administrativa
- Acreditación Universidades
- Cancelación Registro Público de Carrera Administrativa
- Reincorporación de Servidor Público
- Actualización del Registro Público de Carrera Administrativa
- Inscripción Registro Público de Carrera Administrativa
- Aprobación Sistema Evaluación de Desempeño Propio

Adicionalmente, desde el 21 de marzo de 2019 se tiene registrada, en SUI, la solicitud No. 176290, orientada a inscribir “Concurso de méritos” como trámite de la CNSC. El estado de la solicitud permanece en autorización por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.

6.4 Rendición de cuentas



El artículo 48 de la ley 1757 de 2015 define la rendición de cuentas como: “(...) el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión

a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”.

Un proceso mediante el cual las entidades y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión desde un enfoque basado en derechos humanos y paz.

Es una forma de participación ciudadana dentro del ciclo de la gestión pública.

Es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

6.4.1 Enfoque basado en derechos humanos

El enfoque basado en derechos humanos contribuye al reconocimiento de las libertades y derechos que los servidores públicos deben respetar, proteger y garantizar, y sobre los que deben explicaciones a la ciudadanía y a toda otra persona que se vea afectada por sus decisiones.

Adicionalmente, la entidad al ejercer la labor de rendir cuentas a la ciudadanía promueve la transparencia y, con ello, aumenta los niveles de credibilidad y confianza ciudadana, promoviendo el mejoramiento continuo de la gestión.

6.4.2 Audiencia Pública Participativa

De acuerdo con lo señalado en el artículo 55 de la Ley 1757 de 2015 “Estatuto de Participación Ciudadana”, las audiencias públicas participativas son un mecanismo de rendición de cuentas, así mismo son un acto público convocado y organizado por las entidades de la administración para evaluar la gestión realizada y sus resultados con la intervención de ciudadanos y organizaciones sociales.

Cada año la CNSC realiza la audiencia pública de rendición de cuentas con el fin de promover espacios de participación ciudadana, donde todos los colombianos puedan enterarse de los avances en la gestión de la Entidad, así como los retos a mediano y largo plazo.

6.4.3 Elementos de la Rendición de Cuentas

Elemento	Significa	Implica	Productos o acciones
Información	Informar a la ciudadanía sobre	Resultados de gestión pública, avances en la garantía de derechos.	<ul style="list-style-type: none"> · Informes de gestión, de auditorías, de ejecución presupuestal · Actualización del link de transparencia y acceso a la información · Boletines · Redes sociales institucionales · ODCA Observatorio de la Carrera Administrativa · CNSC Kids
Diálogo	Establecer diálogo con los grupos de valor y de interés	Promover espacios presenciales o virtuales para explicar y justificar la gestión, permitiendo preguntas e interacciones entre el ciudadano y la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> · Ferias de Servicio al Ciudadano · Audiencia Pública Participativa · Encuesta de temas de interés · Seguimiento a los canales y mecanismos virtuales que complementan las acciones de diálogo
Responsabilidad	Responder por los resultados de la gestión	Definir mecanismos de corrección o mejora, promover la cultura de la rendición de cuentas, imponer sanciones si la gestión no es satisfactoria y facilitar la petición de cuentas.	<ul style="list-style-type: none"> · Estrategias de promoción de la cultura de la rendición de cuentas · Encuesta de evaluación de la rendición de cuentas · Acciones de mejoramiento

Tabla 3. Elementos de la Rendición de Cuentas

6.5 Mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía

6.5.1 Canales o medios de interacción

Medio	Canal o medio de interacción	Detalle
Atención Presencial	Presencial	Carrera 16 N°. 96 – 64, Piso 7, Bogotá D.C. Horario Atención al Ciudadano: Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
	Orfeo	Sistema de Gestión Documental para Registro de Documentos Carrera 16 N°. 96 – 64, Piso 7, Bogotá D.C. Horario Atención al Ciudadano: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m.
Atención Web	Ventanilla Única	Registre su petición, queja, reclamo, sugerencia, concepto, felicitación o petición de documentos: Acceso http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/
	Chat	El chat de atención al ciudadano está habilitado de Lunes a Viernes de 7:30 a 12:00 pm y 2:00 a 5:00 p.m Acceso https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/chat
	Preguntas frecuentes	https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/preguntas-frecuentes
	Correo electrónico	atencionalciudadano@cnsc.gov.co
Página web	Institucional	https://www.cnsc.gov.co/
	Transaccional	BNLE-Sistema Banco Nacional de Listas de Elegibles http://gestion.cnsc.gov.co/BNLElegiblesListas/faces/consultaWebLE.xhtml SIMO- Sistema de apoyo para la Igualdad, el Mérito y Oportunidad https://simo.cnsc.gov.co/
Redes sociales	Twitter	https://twitter.com/CNSCColombia?lang=es
	Facebook	https://www.facebook.com/CNSCColombia/
	YouTube	https://www.youtube.com/channel/UCokziF7dNEGao2dsOMMTHJw
Atención telefónica	Línea en Bogotá	57 (1) 3259700
	Línea Nacional	01900 3311011
	Fax	57 (1) 3259713
	Horario Atención al Ciudadano: Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m	

Tabla 4. Canales CNSC

Las principales acciones que se desarrollarán en el componente de atención al ciudadano están orientadas establecer estrategias que mejoren la atención de la ciudadanía y grupos de interés. Dentro de las actividades a desarrollar se encuentran:

- Fortalecer las competencias de los colaboradores en cultura del servicio.
- Participar en ferias de atención al ciudadano.
- Analizar y presentar informes de PQRS y de satisfacción

6.6 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública



Fuente: Secretaría de Transparencia. Presidencia de la República

6.6.1 Elementos del componente

- **Transparencia activa:** relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna.
- **Transparencia pasiva:** relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.
- **Instrumentos de gestión de la información:** relacionada con la elaboración, adopción, implementación y actualización del Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.
- **Criterio diferencial de accesibilidad:** relacionada con la garantía del acceso a la información a población indígena y población en situación de discapacidad en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.
- **Monitoreo al acceso a la información:** relacionada con el seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.

6.6.2. Mesa de transparencia

Dentro de la entidad se creó un equipo interdisciplinario en el que participan las áreas generadoras de contenido en el marco de la Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública”, con propósito de verificar y hacer seguimiento al cumplimiento de las normas existentes para la Entidad en materia de información mínima a publicar en la página web institucional.

6.7 Iniciativas adicionales

En el año 2020 la Entidad continuará con la realización de actividades enfocadas con la promoción de la transparencia y la integridad de los servidores públicos.

7. Actividades

Las actividades planificadas en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano se encuentran relacionadas en los anexos del punto 8 de este documento.

8. Anexos

El detalle de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la CNSC para la vigencia 2020 se encuentra disponible el siguiente anexo:

- Anexo 1: 9_2_PAAC_Componentes V1_2020
- Anexo 2: 9_3_PAAC_RiesgosCorrupcion_2020

9. Control de cambios

Fecha	Cambio	Solicitada por
30/01/2020	Formulación, revisión y consolidación del Plan	Jefe Oficina Asesora de Planeación