

PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL
CIUDADANO



Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

Maria Virginia Torres de Cristancho
Gerente General

Diego Alejandro Morales Silva
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Introducción

Con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 en el que se establece que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano” y en el Decreto 2482 de 2012 “Por el 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”.

Además que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República estableció el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la

estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

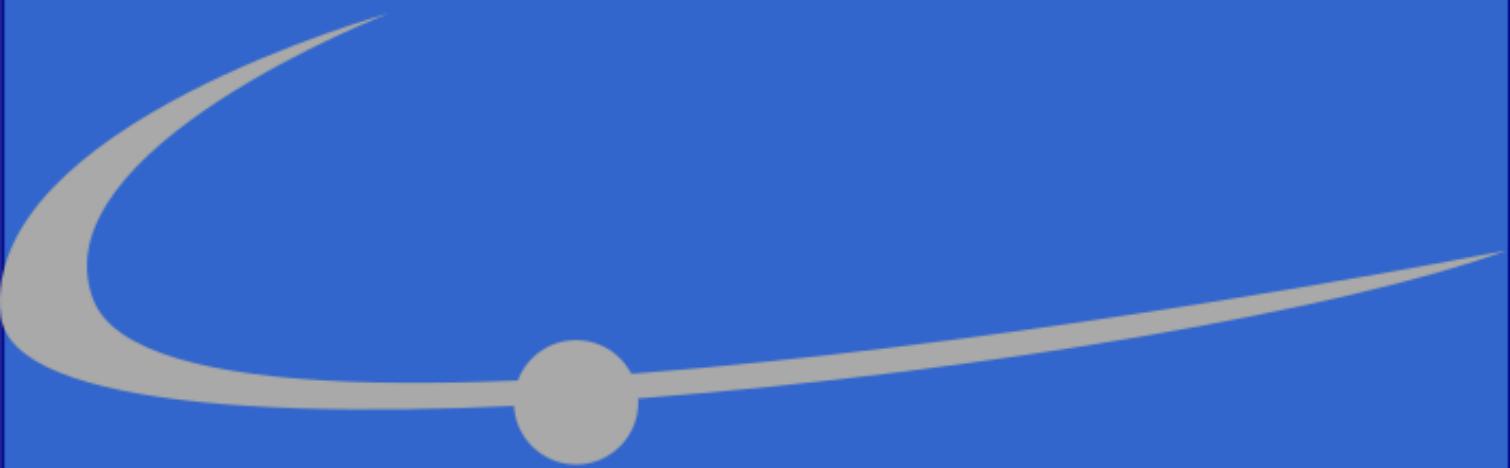
La Sociedad de Activos Especiales S.A.S. ha diseñado el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2015, alineando los componentes establecidos por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República con la Planeación Estratégica definida para la sociedad, en términos de procesos, clientes y aprendizaje y desarrollo.

Objetivo General

Establecer las acciones a tomar para fortalecer la credibilidad y confianza de la ciudadanía hacia la gestión transparente y eficaz de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

Objetivos Específicos

- Establecer las actividades necesarias para desarrollar el componente de identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- Definir las estrategias de anti trámites de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S. para facilitar el acceso a los servicios que brinda la organización.
- Potencializar la herramienta de rendición de cuentas como mecanismo de control social.
- Determinar los mecanismos necesarios para mejorar la atención al ciudadano.



Alcance

Todas las acciones que se definan en el presente Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas en todos los procesos de la Sociedad de Activos Especiales S.A.S.

Componentes del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano

Dentro de las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, define cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

En su primer componente, **Elaboración del Mapa de riesgos y definición de tratamientos para su mitigación**, en el que se toman como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para su segundo componente, **Racionalización de Tramites**, se explican los parámetros generales definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada.

En cuanto al tercer componente, **Rendición de cuentas**, se parte de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado. De esta

forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las instituciones. Esta estrategia es coordinada por la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

En el cuarto componente, **mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**, se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción. Esta estrategia es coordinada por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Elaboración del Mapa de riesgos y definición de tratamientos para su mitigación

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	EVIDENCIA	TRIMESTRE DE EJECUCIÓN			
			I	II	III	IV
Definición de herramientas para la Gestión de riesgos dentro de la Organización	Oficina Asesora de Planeación	Herramientas estandarizadas dentro del Sistema Integrado de Gestión		x		
Identificar y valorar riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	Mapa de riesgos absolutos		x		
Identificar y evaluar la eficacia de los controles que mitigan los riesgos	Oficina Asesora de Planeación	Evaluación de eficiencia de controles		x		
Definir mapa de riesgos a controlar de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	Mapa de riesgos residuales		x		
Establecer plan de tratamiento de riesgos de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	Plan de tratamiento de riesgos a controlar			x	
Socialización interna del Mapa de Riesgos de Corrupción y plan de tratamiento	Oficina Asesora de Planeación	Registro de divulgación de gestión de riesgos			x	
Realizar seguimiento y control de los tratamientos y controles definidos, así como de la materialización de los riesgos de Corrupción	Oficina Asesora de Planeación	Registro de indicadores <ul style="list-style-type: none"> • Eficacia de controles • Eficacia de tratamientos 			x	x

Racionalización de trámites

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	EVIDENCIA	TRIMESTRE DE EJECUCIÓN			
			I	II	III	IV
Identificar los trámites que deben ser incorporados en el SUIT 3.0, partiendo de los procesos definidos dentro de la Organización	Oficina Asesora de Planeación	Trámites incorporados en caracterización de procesos			x	
Identificar procesos que permitan automatización de trámites o gestión de mejoramiento tendientes a la racionalización de trámites.	Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Gestión de la información	Trámites incorporados en caracterización de procesos			x	
Diseñar e implementar procesos con trámites automatizados o con mejoramiento.	Oficina Asesora de Planeación y Oficina de Gestión de la información	Documentos del Sistema Integrado de Gestión				x
Actualizar e incluir los trámites en el SUIT 3.0	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano	Publicación de trámites en SUIT			x	x

Rendición de cuentas

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	EVIDENCIA	TRIMESTRE DE EJECUCIÓN			
			I	II	III	IV
Realizar actividades de publicación de información periódicamente en medios (Portal Web, Intranet, Redes Sociales, etc.) definidas en la Ley 1712 de 2014.	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano comercial	Publicaciones en Portal Web, Intranet, Redes Sociales	X	X	X	X
Definir los temas y contenidos de la rendición de cuentas promoviendo la participación ciudadana a través de los canales de servicios disponibles.	Oficina Asesora de Planeación/	Listado de temas y contenidos definidos	X	X		
Informar la gestión y resultados de la entidad a través de los distintos canales de atención y realizar la divulgación al interior de la organización..	Oficina Asesora de Planeación/ Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano comercial	Publicaciones en Portal Web, Intranet, Redes Sociales		X	X	X

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

ACTIVIDAD	RESPONSABLES	EVIDENCIA	TRIMESTRE DE EJECUCIÓN			
			I	II	III	IV
Realizar la atención al ciudadano de manera oportuna a través de los distintos canales disponibles.	Todas las áreas/ Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano		x	x	x	x
Definir el portafolio de la Empresa	Gerencia Comercial Vic. De Muebles e Inmuebles Vic. De Sociedades			x		
Difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la Empresa	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano			x	x	x
Identificar necesidades expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Gerencia Comercial/ Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano			x		x
Comunicar a la ciudadanía información de interés actualizada.	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano		x	x	x	x
Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos.	Gerencia del Talento Humano/Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano y talento humano			x	x	x
Fortalecimiento de los canales de atención.	Oficina de Comunicaciones y Atención al Ciudadano comercial		x	x	x	x