



Vigencia: 2023 - Enero 2024

La Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital comprometida con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, ha diseñado el Plan de Acción para la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC para la vigencia 2023, que busca promover la transparencia y disminuir los riesgos de corrupción, siendo éste integrado por cinco (5) componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción, Racionalización de Trámites y Servicios, Rendición de Cuentas, Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales, de acuerdo con lo establecido por las entidades líderes de estas políticas

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	No.	ACTIVIDAD	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA PARA INICIAR LA ACTIVIDAD	FECHA PROGRAMADA PARA FINALIZAR LA ACTIVIDAD
Gestión del Riesgo de Corrupción	Política de Administración del Riesgo	1.1.1	Evaluar el cumplimiento de la Política de Gestión del Riesgo en la AND	Informe de evaluación del cumplimiento de la Política de Gestión del Riesgo de la AND	Dirección (Profesional de Control Interno)	1/06/2023	31/12/2023
	Construcción, consulta y divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1	Publicar para consulta a colaboradores y grupos de interés la Matriz de Riesgos de Corrupción de la AND (identificación y valoración de los riesgos, definición de controles y planes de tratamiento) para la vigencia 2023	Matriz de riesgos de corrupción 2023 publicada para observaciones	Dirección (Profesional de Planeación) Todas las Subdirecciones	1/02/2023	31/03/2023
	Monitoreo, revisión y seguimiento	1.3.1	Llevar a cabo la valoración de controles y seguimiento a la implementación de los planes de tratamiento de riesgos de corrupción de la Agencia	Matriz de riesgos de corrupción con valoración de controles y seguimiento a la implementación de planes de tratamiento	Dirección (Profesional de Planeación y Profesional Control Interno)	1/04/2023	31/12/2023
Racionalización de Trámites	Identificación, Priorización y Racionalización de trámites	N.A. Una vez la AND identificó sus servicios como Articulador y Prestador de SCD así como desde su Gestión de Proyectos de CTI aplicada elaboró un portafolio de servicios que está siendo divulgado interna y externamente. Así mismo, realizó el análisis de la necesidad de establecer Trámites u OPAS para la Prestación de Servicios Ciudadanos Digitales (autenticación digital y carpeta ciudadana) encontrando que no es necesario dado que tanto las entidades como la ciudadanía pueden acceder a estos servicios directamente sin requerir trámite alguno por parte de la Agencia. De hecho, el acceder a estos SCD ya se están reduciendo costos, tiempos y reprocesos.					
Rendición de cuentas	Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1	Mantener actualizada la sede electrónica de la entidad con respecto a la información de las secciones de transparencia y acceso a la información pública, atención y servicio a la ciudadanía y Participo, teniendo en cuenta los lineamientos de la resolución 1519 de 2020 y los resultados del seguimiento al Índice de Transparencia ITA de la vigencia 2022.	Secciones de Transparencia y acceso a la información pública, Atención y Servicio a la Ciudadanía, de la sede electrónica con toda la información requerida y publicada	Dirección (Profesional de Gestión de Grupos de Interés, Profesional Planeación, Profesional de Comunicaciones, Profesional de control interno, Profesional Web Master)	1/02/2023	31/12/2023
		3.1.2	Informar sobre los avances en la implementación de los objetivos estratégicos de la Agencia a los grupos de valor e Interés a través de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, Foro de Participación con las entidades públicas que acceden a los servicios de la Agencia, Un Podcast anual, e información mensual en las redes sociales, entre otros.	Jornada de Rendición de Cuentas, Foro de Participación, Podcast, redes sociales, entre otros implementados	Dirección (Profesional de Comunicaciones, Profesionales Grupos de Interés, Profesional de Planeación) Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales Subdirección de Desarrollo	1/04/2023	31/12/2023
		3.1.3	Elaborar e implementar el Plan de Acción de Comunicaciones que permita fortalecer la rendición de cuentas permanente con nuestros grupos de valor e interés	Plan Estratégico de Comunicaciones implementado	Dirección (Profesional de Comunicaciones, Profesional Grupos de Interés)	1/02/2023	31/12/2023
	Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.1	Implementar espacios de diálogo participativo con los grupos de valor e interés a nivel interno y externo de la Agencia para dar a conocer la gestión adelantada y conocer sus necesidades y expectativas.	Espacios de diálogo implementados	Dirección (Profesional de Gestión de Grupos de Interés, Profesional Comunicaciones, Profesional de Planeación) Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales Subdirección de Desarrollo Subdirección Administrativa y Financiera Subdirección Jurídica	1/04/2023	31/12/2023
		3.2.2	Implementar las actividades establecidas en el nodo TIC para la rendición de cuentas sectorial, teniendo en cuenta las disposiciones del Sistema Nacional de Rendición de Cuentas (SNRdC) Decreto 230 de 2021	Nodo sectorial de rendición de cuentas implementado	Dirección (Profesional de Gestión de Grupos de Interés, Profesional de Planeación y Profesional de Comunicaciones)	1/03/2023	31/12/2023
	Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora	3.3.1	Aplicar encuesta de evaluación y retroalimentación sobre la gestión institucional a los grupos de valor que acceden a los servicios de la Agencia y los espacios de diálogo participativos implementados	Resultados encuesta aplicada	Dirección (Profesional de Gestión de Grupos de Interés, Equipo de Planeación y Profesional de comunicaciones) Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales (Equipo Uso y apropiación) Subdirección de Desarrollo (Profesional Uso y apropiación)	1/04/2023	31/12/2023
3.3.2		Implementar acciones de diálogo con los grupos de interés que participaron en encuestas de percepción, rendición de cuentas, audiencia pública, etc, en la vigencia 2022, informando las mejoras implementadas asociadas a sus inquietudes, observaciones y/o comentarios	Acciones de diálogo implementadas	Dirección (Profesional de Gestión de Grupos de Interés, Equipo de Planeación y Profesional de comunicaciones) Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales (Equipo Uso y apropiación) Subdirección de Desarrollo (Profesional Uso y apropiación)	1/05/2023	31/12/2023	
Planeación estratégica del servicio al ciudadano	4.1.1	Actualizar la caracterización de grupos de valor e Interés y el respectivo mapa de actores para identificar posibles alianzas estratégicas que permitan la generación de productos y servicios de la Agencia Nacional Digital	Caracterización de grupos de valor e interés actualizada	Dirección (Profesional de Gestión de Grupos de Interés) Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales (Equipo Uso y apropiación) Subdirección de Desarrollo (Profesional Uso y apropiación)	1/03/2023	31/03/2023	
	4.1.2	Implementar la Política de Servicio al Ciudadano teniendo en cuenta los lineamientos del MIPG y las recomendaciones del Índice de Desempeño Institucional	Política de Servicio al Ciudadano implementada	Dirección (Profesional de Gestión de Grupos de Interés, Equipo de Planeación y Profesional de comunicaciones)	1/02/2023	31/12/2023	
Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	4.2.1	Incorporar temas asociados a la gestión de Grupos de Interés en el Plan de Capacitación de la AND para 2023 y hacer seguimiento a su implementación, tales como política de servicio al ciudadano, participación ciudadana, transparencia y acceso a la información y rendición de cuentas.	Plan de capacitaciones de la AND con temas asociados a las estrategias del Plan Estratégico de Grupos de Interés	Dirección (Profesional de Gestión de Grupos de Interés) Subdirección Administrativa y Financiera (Profesional de Talento Humano)	1/02/2023	31/12/2023	
	4.2.2	Fortalecer las competencias de los colaboradores de la Agencia en atención y servicio a nuestros grupos de valor e interés, teniendo en cuenta los resultados de las encuestas de percepción de la vigencia 2022	Competencias de atención y servicio de los colaboradores fortalecidas	Dirección (Profesional de Gestión de Grupos de Interés) Subdirección Administrativa y Financiera (Profesional de Talento Humano)	1/05/2023	31/12/2023	
	4.2.3	Implementar acciones de apropiación del Código de Integridad: Valores del Servicio Público como herramienta pedagógica para promover y fortalecer la ética de lo público.	Acciones de apropiación del código de Integridad implementadas	Subdirección Administrativa y Financiera (Profesional de Talento Humano)	1/03/2023	31/12/2023	

Servicio al Ciudadano	Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	4.3.1	Elaborar y publicar un protocolo de atención de la Agencia que permita dar a conocer el ciclo de servicio y principales recomendaciones de atención por los diferentes canales de comunicación (presencial, telefónico, virtual, correspondencia, sede electrónica y redes sociales) teniendo en cuenta la atención con enfoque diferencial	Protocolo de atención elaborado y publicado	Dirección (Profesional de relaciones estratégicas y comunicaciones, Profesional de Gestión de Grupos de Interés, Profesional Web Master)	1/04/2023	31/12/2023
	Conocimiento al servicio del ciudadano	4.4.1	Definir los criterios de accesibilidad web en la documentación elaborada por las diferentes subdirecciones para garantizar su adecuada publicación en la sede electrónica, teniendo en cuenta los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020.	Sede electrónica de la AND con criterios de accesibilidad	Dirección (Profesional Web Master, Profesional de Gestión de Grupos de Interés, profesional gestión documental, equipo Planeación)	1/02/2023	31/12/2023
		4.4.2	Elaborar y socializar tutoriales o instructivos a los grupos de valor internos y externos de la Agencia para incentivar el uso y consulta del formulario de las PQRSD en la sede electrónica de la entidad	Tutoriales o instructivos elaborados y socializados	Dirección (Web Master, Profesional de Gestión de Grupos de Interés, profesional de relaciones estratégicas y comunicaciones) Subdirección Jurídica	1/04/2023	31/12/2023
	Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	4.5.1	Implementar la encuesta de percepción de las PQRSD para conocer su opinión en términos de lenguaje claro, oportunidad en tiempos y coherencia en la respuesta	Encuesta de percepción de las PQRSD aplicada	Dirección (Asistente de dirección, Web Master, Profesional de Gestión de Grupos de Interés) Subdirección Jurídica	1/04/2023	31/12/2023
		4.5.2	Realizar encuestas a las entidades públicas que acceden a los Servicios Ciudadanos Digitales y a los de Proyectos de TI aplicada de la Agencia con el propósito de obtener retroalimentación de las diferentes etapas de ejecución de los proyectos	Resultados de las encuestas aplicadas	Dirección (Profesional de Gestión de Grupos de Interés y Profesional de relaciones estratégicas y comunicaciones) Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales Subdirección de Desarrollo	1/08/2023	31/12/2023
	Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información	Lineamientos Transparencia Activa	5.1.1	Mantener actualizada la sección de Transparencia y Acceso a la Información de la AND	Sección de Transparencia y acceso a la información de la página web con toda la información requerida, publicada	Dirección (Profesional de Gestión de Grupos de Interés, Profesional Web Master, Profesional de Planeación, Profesional de relaciones estratégicas y comunicaciones, Profesional de control interno)	1/02/2023
Lineamientos Transparencia Pasiva		5.1.2	Hacer seguimiento y análisis de datos de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias recibidas en la AND durante la vigencia 2023	Informe de PQRSD semestral Publicación de indicador de PQRSD en la página web e intranet	Subdirección Jurídica (Profesional Jurídica) Dirección (Asistente de dirección, Profesional Web Master)	1/06/2023	31/12/2023
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información		5.1.3	Mantener actualizada la sección de datos abiertos y gestionar la publicación de los instrumentos de gestión en el portal datosabiertos.gov.co	Sección datos abiertos actualizada	Dirección (Profesional de Gestión de Grupos de Interés, Web master, Profesional gestión documental, Profesional líder de TI)	1/05/2023	31/12/2023
Criterio diferencial de accesibilidad		5.1.4	Validar el cumplimiento de la implementación de los criterios de accesibilidad en la sede electrónica de la Agencia	Sede electrónica de la AND cumpliendo los criterios de accesibilidad y usabilidad	Dirección (Profesional Web Master, Profesional líder de TI, Profesional de Gestión de Grupos de Interés y Profesional de Control Interno)	1/03/2023	31/12/2023
Monitoreo del Acceso a la Información Pública		5.1.5	Implementar la encuesta de usabilidad para conocer la experiencia de usuario de los grupos de valor e interés frente a la sede electrónica de la Agencia	Encuesta de usabilidad implementada	Dirección (Web Master, Profesional de Gestión de Grupos de Interés)	1/02/2023	31/12/2023
Iniciativas Adicionales	Integridad	6.1.1	Implementar la estrategia para la adopción del código de integridad	Estrategia implementada	Subdirección Administrativa y Financiera (Profesional de Talento Humano)	1/03/2023	31/12/2023
	Conflictos de interés	6.1.2	Implementar el Plan para la Estrategia de Gestión de Conflictos de interés en la entidad	Plan de trabajo para la estrategia de Conflicto de interés implementado	Dirección Profesional Comunicaciones, Subdirección Administrativa y Financiera (Profesional de Talento Humano) Subdirección Jurídica (Profesional Jurídica)	1/03/2023	31/12/2023

 <small>Formulario elaborado por Función Pública 2021</small>		ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA										Entidad:	Agencia Nacional Digital	<small>Versión: 1</small> <small>Fecha: 26/07/2021</small>	Seguimiento				
Acción de gestión institucional	Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional	Grupo(s) de valor invitado(s)	¿Entre los grupos de valor se incluye una instancia de participación formalmente constituida?	Fase del ciclo de la gestión				Nivel de incidencia de la participación	Acción participativa	Metodología participativa	Resultado esperado	Fecha de realización de acción participativa		Dependencia responsable	Observaciones de cara a los invitados	1t	2t	3t	4t
				Diagnóstico participativo	Formulación participativa	Ejecución participativa	Seguimiento y evaluación participativa					Fecha inicio	Fecha fin						
Implementar los Servicios Ciudadanos Digitales	Plan de Acción Institucional	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	No		x			Al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC (grupo de valor) se le va a permitir formular y definir	Formular y definir el plan de trabajo con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC para implementar los Servicios Ciudadanos Digitales	Mesas de trabajo (técnicas y jurídicas) con el Ministerio para la definición del convenio en el marco del cual se generará el plan de trabajo para la próxima vigencia	Un convenio propuesto para la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales	ene-23	dic-23	Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales Subdirección Jurídica Subdirección Financiera Dirección	La Agencia al ser una entidad técnica que dirige su quehacer al trabajo con las entidades públicas, contempla a éstas como su grupo de valor principal				
Implementar los Servicios Ciudadanos Digitales	Plan de Acción Institucional	Entidades públicas	No			x		A las entidades públicas (grupo de valor) se le va a permitir cotabear	Integrar los trámites y servicios de entidades públicas en el Modelo de Servicios Ciudadanos Digitales (interoperabilidad, autenticación y carpeta ciudadana digital) y Gov.co	Las entidades llevan a cabo un autodiagnóstico del trámite y/o servicio a integrar en Servicios Ciudadanos Digitales, el cual es revisado y priorizado por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. La Agencia Nacional Digital realiza las acciones requeridas para que los trámites y/o servicios priorizados puedan ser interoperables, es decir que sea posible compartir esta información con otras entidades. Después de lograr la interoperabilidad entre entidades, la Agencia integra dichos trámites y/o servicios a la carpeta ciudadana digital para que la ciudadanía pueda acceder a estos desde el Portal Único del Estado Colombiano Gov.co, desde la autenticación digital. Para esta labor hay guías que describen los pasos para la vinculación y uso de las entidades a los Servicios Ciudadanos Digitales	Un plan, programa, proyecto o servicio implementado	ene-23	dic-23	Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales	En el marco del Convenio con MinTIC se generan proyectos específicos para implementar la integración de trámites de las entidades públicas.				
Implementar los Servicios Ciudadanos Digitales	Plan de Acción Institucional	Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	No				x	Al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC (grupo de valor) se le va a permitir controlar y evaluar	Controlar y evaluar el plan de trabajo de las entidades con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC para implementar los servicios ciudadanos digitales	Mesas de trabajo con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC para hacer seguimiento a la implementación de los Servicios Ciudadanos Digitales (Evolución de los SCS - GOV.CO) e integración de trámites de las entidades.	Un plan, programa, proyecto o servicio evaluado	ene-23	dic-23	Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales	El seguimiento se realiza en el marco de la ejecución del Convenio con MinTIC.				
Desarrollo de los proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación aplicada	Plan de Acción	Entidades públicas	No				x	A las entidades públicas se les va a permitir controlar y evaluar	Evaluar la ejecución de los proyectos de desarrollo por parte de las entidades	Encuestas deliberativas	Un plan, programa, proyecto o servicio evaluado	ene-23	dic-23	Subdirección de Desarrollo	El seguimiento se realiza en el marco de la ejecución de los Contratos/convenios con las entidades.				

 Formato elaborado por Función Pública 2021				ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA								Entidad:	Agencia Nacional Digital	Versión: 1 Fecha: 26/07/2021	Seguimiento			
Acción de gestión institucional	Instrumento de planeación asociado a la acción de gestión institucional	Grupo(s) de valor invitado(s)	¿Entre los grupos de valor se incluye una instancia de participación formalmente constituida?	Fase del ciclo de la gestión				Nivel de incidencia de la participación	Acción participativa	Metodología participativa	Resultado esperado	Fecha de realización de acción participativa	Dependencia responsable	Observaciones de cara a los invitados	1t	2t	3t	4t
				Diagnóstico participativo	Formulación participativa	Ejecución participativa	Seguimiento y evaluación participativa											
Prestar los Servicios Ciudadanos Digitales Base cumpliendo estándares de seguridad, privacidad, acceso, neutralidad tecnológica y continuidad del servicio.	Plan Estratégico Institucional	Ciudadanos colombianos y extranjeros mayores de edad	No				x	Al ciudadano se le va a permitir controlar y evaluar	<p>Evaluar con los ciudadanos colombianos y extranjeros mayores de edad, que se asegure la funcionalidad de los servicios de carpeta y autenticación (Prestación de los Servicios Ciudadanos Digitales), de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC</p> <p>Foro de participación en redes, donde se reciba la retroalimentación de la ciudadanía sobre el funcionamiento de carpeta ciudadana y autenticación digital, en coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC.</p> <p>Realizar la rendición de cuentas tanto de la gestión de los Servicios Ciudadanos Digitales como de los proyectos de Ciencia, Tecnología e Innovación aplicada. Facebook Live de rendición de cuentas de la Agencia Nacional Digital</p>	Un plan, programa, proyecto o servicio evaluado	Tercer o cuarto trimestre de la vigencia 2021	Subdirección de Servicios Ciudadanos Digitales Subdirección de Desarrollo Dirección (gestión de grupos de interés, comunicaciones y planeación)	Se destaca que el alcance de la AND como articulador y prestador de SCD, son las entidades públicas. La relación directa con la ciudadanía la lidera el dueño de los servicios ciudadanos digitales que en este caso es MinTIC. Despliegue - Logística de la actividad (plantear meta de participación)					
Elaborar las respuestas a las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) recibidas a través de los diferentes canales institucionales, dando respuesta de fondo y en los tiempos requeridos	Plan de Acción Institucional	Grupos de valor externos (ciudadanos, entidades públicas, empresas privadas, sector TIC, entre otros)	No				x	Al ciudadano se le va a permitir evaluar	Conocer la percepción de los ciudadanos y diferentes grupos de valor frente a las respuestas de las PQRSD	Un plan, programa, proyecto o servicio evaluado	Semestral	Dirección (Gestión de Grupos de Interés)	Conocer la percepción de los ciudadanos y diferentes grupos de valor frente a las respuestas de las PQRSD en términos de lenguaje claro, oportunidad y coherencia en la respuesta					