People Contact en aras de dar cumplimiento a las disposiciones legales y atendiendo el compromiso con los grupos de interés, pone a disposición el presente documento para que la comunidad y los diferentes entes de control aplicables a People Contact puedan conocer el plan de trabajo de la organización en la lucha contra la corrupción a nivel interno.

El documento contiene las estrategias planteadas por People Contact para la vigencia 2022 que permitirán disminuir la probabilidad de materialización de los riesgos identificados en la matriz anticorrupción, todo esto con el fin de dar cumplimiento a las disipaciones del Gobierno Nacional con respecto al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Con la publicación del presente documento en la Página web, se espera contribuir al fortalecimiento del cumplimiento de los objetivos e indicadores organizacionales y dar a conocer a todos los grupos de interés, nuestro compromiso con el cumplimiento de las disposiciones legales y los planes de trabajo de las áreas encargadas del seguimiento y control del plan de trabajo enmarcado en los principios de transparencia.

OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

1. Consolidar la estrategia de la lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

2. Mantener resultados óptimos de los indicadores por medio del Sistema Integrado de Gestión que contribuyan al cumplimiento de metas y objetivos definidos por la organización.

					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																
N°	Subcomponente /Proceso	Actividad	Entregable	Responsable												
1	Política de Administración de Riesgos de corrupción	Construcción de la política	Política	Proceso de Mejoramiento Continuo												
		Aprobación de la Política	Política Aprobada	Gerencia												
2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Identificación de Riesgos de Corrupción	Matriz de riesgos por área	Todos los Procesos												
		2.2. Valoración del Riesgo de Corrupción	Matriz de Riesgos de corrupción	Proceso de Mejoramiento Continuo												
		2.3 Matriz de Riesgos de Corrupción	Matriz de Riesgos de corrupción	Proceso de Mejoramiento Continuo												
3	Consulta y Divulgación	Publicación Comunicado 001 de enero 12 del 2022: INVITACIÓN A PARTICIPAR EN LA CONSTRUCCIÓN DE LA ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE	Comunicado 001 de enero 12 del 2022	Proceso de Mejoramiento Continuo												

		ATENCIÓN AL CIUDADANO														
		Publicación y comunicación de la matriz de riesgos de corrupción	Matriz de riesgos de corrupción publicada en la página web	Proceso de Mejoramiento Continuo												
		Publicación de la política de administración de riesgos de corrupción	Política publicada en la página web	Proceso de Mejoramiento Continuo												
4	Monitoreo y revisión	Realizar monitoreo y seguimiento a los riesgos de corrupción con los líderes de los diferentes procesos	Monitoreo realizado en la matriz de riesgos	Proceso de Mejoramiento Continuo												
5	Seguimiento	Seguimiento y control a la matriz de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento	Proceso de Mejoramiento Continuo												

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la Entidad	PEOPLE CONTACT S.A.S. EN REESTRUCTURACIÓN
Sector Administrativo	TECNOLOGÍA Y TERCERIZACIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO
Departamento	CALDAS
Municipio	MANIZALES

Orden	NACIONAL
Año Vigencia	2022

Nº	Nombre del trámite, Proceso o Procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción específica de racionalización	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Área Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de fin
1	Contratación Pública	Tecnológica	Trámite en línea	El trámite de contratación pública se realiza mixto	Definir una herramienta que permita realizar todo el trámite de contratación pública de manera virtual, incluyendo la gestión contractual	Agilidad en el proceso, ahorro de Papel en documentación asociada al proceso de contratación	Tecnología y Mejoramiento Continuo	01 de febrero del 2022	31 de diciembre del 2022

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Subcomponente /Proceso	Nº	Actividad	Meta o Producto	Responsable												
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Publicación del informe de Gestión de la organización en la página web	Informe de Gestión	Proceso de Mejoramiento Continuo												
	1.2.	Publicación de los estados financieros en la página web	Estados Financieros	Proceso de Mejoramiento Continuo												
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Auditencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2021	Audiencia de rendición de cuentas	Proceso de Mejoramiento Continuo												
	2.2.	Transmitir por redes sociales la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2021	transmisión en vivo	Comunicación organizacional												
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1.	Contenido digital que proyecte aspectos de interés para la comunidad en general	Publicación en medios de comunicación interna y externa	Comunicación organizacional												
	3.2.	Divulgación del Plan anticorrupción a todos los grupos de interés	Publicación en medios de comunicación interna y externa	Comunicación organizacional												
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Realizar evaluación de impacto sobre la rendición de cuentas	Evaluación de impacto	Proceso de Mejoramiento Continuo												
	4.2	Recolectar preguntas en la audiencia de rendición de cuentas de interés para la comunidad	Resolución de inquietudes	Proceso de Mejoramiento Continuo												

CUARTO COMPONENTE: SERVICIO AL CIUDADANO					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Subcomponente /Proceso	Nº	Actividad	Meta o Producto	Responsable												
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1.	Publicación de caracterización de procesos	Caracterización por procesos	Proceso de Mejoramiento Continuo												
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Diseñar Estrategia de servicio al ciudadano	Estrategia publicada en la página	Comunicación Organziacional												
	2.2.	Realizar diagnóstico de las instalaciones físicas en materia de accesibilidad para la población de movilidad reducida	Diagnóstico realizado	Proceso de Mejoramiento Continuo												
Talento Humano	3.1.	Implementar plan de formación en servicio al cliente	Plan de formación	Dirección de Talento humano												
	3.2.	Incluir en el plan de bienestar jornadas de sencibilización en servicio al cliente	Plan de Bienestar	Dirección de Talento humano												
	3.3.	Incluir en la evaluación de desempeño comportamiento y actitud con el cliente	Evaluación de desempeño	Dirección de Talento humano												
Normativo y procedimental	4.1	Implementar estrategias para fortalecer el uso de la herramienta de PQRS como sistema de atención a los grupos de interés	Software de PQR	Proceso de Mejoramiento Continuo												
	4.2.	Definir un procedimiento de gestión documental con relación a la ventanilla única	Procedimiento documentado	Dirección Administrativa												
Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Caracterizar a los vistantes de las instalaciones de People Contact	Caracterización	Dirección Administrativa												
	5.2.	Realizar medición de percepción respecto a la caldiad y accesibilidad	Evaluación de impacto	Proceso de Mejoramiento Continuo												

QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Subcomponente /Proceso	Nº	Actividad	Meta o Producto	Responsable												
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Actualizar el sitio web conforme a lo establecido en la Ley 1712 de transparencia y acceso a la información	Página web actualizada	Mejoramiento Continuo, Jurídica, Tecnología, Control Interno y Comunicación Organizacional												
	1.2.	Incluir en el plan de formación lo relacionado con la Ley de transparencia y acceso a la información	Plan de Formación	Dirección de Talento humano												
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Centralizar las Peticiones, Quejas y Reclamos de los ciudadanos en el Software de PQR´s	Procedimiento de atención de PQR´s actualziado	Proceso de Mejoramiento Continuo												
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Actualizar el inventario de activos de la información	Inventario de activos de la información	Todos los procesos												
	3.2.	Actualizar el esquema de publicaciones	procedimiento actualizado	Comunicación Organizacional												
Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	Actualizar la página web de acuerdo con la directriz de accesibilidad	Página web actualizada	tecnología												
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Publicar semestralmente informe de Atención al ciudadano en la página web	Publicación semestral	Proceso de Mejoramiento Continuo												