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 2024 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 Programa de transparencia y ética pública.

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 PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA.

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.

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
N°	Subcomponente /Proceso	Actividad	Entregable	Responsable												
1	Política de Administración de Riesgos de corrupción	Estrategia de Sensibilización SIG, realizar capacitaciones sobre riesgos de corrupción	Política actualizada y publicada	Planeación y Mejora Continua												
2	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar Informes de Seguimiento mensuales y monitoreo a riesgos de corrupción asociados a la matriz de riesgos y de todos los niveles (versión consulta)	1 documento informe	Planeación y Mejora Continua												
3	Consulta y Divulgación	Informes de Seguimiento y monitoreo a riesgos de corrupción asociados a la matriz de riesgos y de todos los niveles - (Versión consolidada con observaciones)	1 documento informe	Planeación y Mejora Continua												
		Realizar capacitaciones sobre riesgos de corrupción														
		Informes de Seguimiento y monitoreo a riesgos de corrupción asociados al Sistema integrado de gestión y de todos los niveles - Matriz de Riesgos de Corrupción actualizada y publicada														

4	Monitoreo y revisión	Realizar monitoreo trimestral y realizar seguimiento a los riesgos de corrupción con los líderes de los diferentes procesos	Monitoreo Trimestral realizado en la matriz de riesgos	Proceso de Mejoramiento Continuo												
5	Seguimiento	Auditorías internas, evaluaciones y seguimientos. Incluye informes aprobados y presentados.	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	2024

Los sujetos obligados de la Ley 1712 de 2014 deberán publicar los servicios / trámites que brindan directamente al público. No obstante, si la Sociedad no tiene estos trámites o servicios no se deberá publicar esta información

Adicionalmente, se informa que artículo 1 de la Ley 962 de 2005, establece que las autoridades en principio no podrán establecer trámites, requisitos o permisos para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, salvo que se encuentren expresamente autorizados por la ley. Al respecto, se informa que People Contact S.A.S. no tiene trámites ni servicios a la ciudadanía establecidos por Ley y que deban estar registrados en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS					Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Subcomponente /Proceso	Nº	Actividad	Producto 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.	Audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2023	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 2023	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, mediante piezas	Publicación en medios de comunicación	Comunicación organizacional												

		fotográficas por medio de las redes sociales	interna y externa													
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Realizar evaluación de impacto sobre la rendición de cuentas, mediante un formulario de google forms	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 Organizacional												
	2.2.	Diagnóstico por parte de población con movilidad reducida	Diagnóstico realizado	SST												

		Realizar diagnóstico de las instalaciones físicas en materia de accesibilidad para la población de movilidad reducida	Diagnóstico realizado	SST												
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 sensibilización 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												
Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Caracterizar a los visitantes de las instalaciones de People Contact	Caracterización	Dirección Administrativa												

	5.2.	Realizar medición de percepción respecto a la calidad 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.	Mantener actualizado 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.	Actualizar en el plan de formación e incluir 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 actualizado	Proceso de Mejoramiento Continuo												
Elaboración de los Instrumentos de	3.1.	Mantener Actualizado el inventario de activos de la información	Inventario de activos de la información	Todos los procesos												

Gestión de la Información	3.2.	Mantener Actualizado el esquema de publicaciones	procedimiento actualizado	Comunicación Organizacional													
Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	hacer seguimiento a la página web de acuerdo con la directriz de accesibilidad	Página web actualizada	tecnología													
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Publicar trimestral informe de Atención al ciudadano en la página web	Publicación trimestral	Proceso de Mejoramiento Continuo													