**INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR**



PLAN ANTICORRUPCIÓN

Y ATENCIÓN AL

CIUDADANO 2020

**Enero de 2020**

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2012, INTENALCO Educación Superior, presenta su Plan Anticorrupción y

de Atención al ciudadano para la vigencia 2020

Tabla de Contenido

[1. INTRODUCCIÓN 3](#_Toc501700592)

[2. OBJETIVOS 4](#_Toc501700593)

[2.1 Objetivo General 4](#_Toc501700594)

[2.2 Objetivos Específicos 4](#_Toc501700595)

[3. MARCO NORMATIVO 5](#_Toc501700596)

[4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 7](#_Toc501700597)

[4.1 Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción 7](#_Toc501700598)

[4.2 Componente 2. Racionalización de trámites 8](#_Toc501700599)

[4.2.1 Matriz de racionalización de trámites 10](#_Toc501700600)

[4.3 Componente 3. Rendición de cuentas 11](#_Toc501700601)

[4.4 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 13](#_Toc501700602)

[4.5 Componente 5. Transparencia y acceso a la información 15](#_Toc501700603)

[4.6 Componente 6. Iniciativas adicionales 17](#_Toc501700604)

[5. SEGUIMIENTO Y MONITOREO 17](#_Toc501700605)

[6. CONTROL Y EVALUACIÓN 19](#_Toc501700606)

# INTRODUCCIÓN

El presente documento describe las estrategias del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la vigencia 2020 que INTENALCO presenta a la ciudadanía, que en cumplimiento del artículo 73, 76 de la Ley 1474 de 2011, Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010 y para dar cumplimiento a la política de Desarrollo Administrativo “Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano” prevista en el Decreto 1499 de 2017, contiene las siguientes componentes:

* Gestión del riesgo de corrupción
* Racionalización de tramites
* Rendición de cuentas
* Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
* Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
* Iniciativas adicionales: Código de Integridad y Participación Ciudadana.

La ejecución de los anteriores componentes es liderado por los líderes de los procesos institucionales con el acompañamiento de la oficina de Planeación, con el fin de fomentar la transparencia en la gestión institucional y mejorar la prestación de servicios y entrega de sus productos a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos con oportunidad, calidad e innovación.

Para su elaboración, INTENALCO tomó como punto de referencia la versión 2 de la metodología *“Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”* establecida por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el Departamento Nacional de Planeación – DNP.

# OBJETIVOS

## Objetivo General

Generar estrategias que conlleven a fortalecer los mecanismos de prevención de la corrupción y hacer más visible la gestión pública de INTENALCO Educación Superior para la vigencia 2020.

## Objetivos Específicos

* Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción a partir del análisis de los procesos institucionales y participación ciudadana para definir las acciones para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención.
* Implementar la estrategia de Racionalización de Trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que ofrece INTENALCO Educación Superior, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
* Coordinar la Rendición de Cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información y dialogo, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre INTENALCO Educación Superior con los ciudadanos y partes interesadas, interesados en la gestión y resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios del Buen gobierno.
* Generar espacios de participación con las partes interesadas, donde se analice las situaciones más críticas de la institución, con el propósito de buscar soluciones óptimas y factibles a las problemáticas encontradas.
* Fortalecer los mecanismos de Servicio al Ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de INTENALCO Educación Superior, con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
* Divulgar proactivamente la información pública en custodia de INTENALCO garantizando el derecho fundamental a la información pública de la ciudadanía
* Implementar iniciativas institucionales que contribuyan al fortalecimiento de lucha contra la corrupción.

# MARCO NORMATIVO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ley 962 de 2005**  Ley Anti trámites | **Todo** | Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| **Ley 1474 de 2011**  Estatuto Anticorrupción | **Art. 73** | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—. |
| **Art. 76** | El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas. |
| **Ley 1712 de 2014**  Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública | **Art. 9** | Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| **Ley 1755 de 2015**  Derecho fundamental de petición | **Art. 1** | Regulación del derecho de petición. |
| **Ley 1757 de 2015**  Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana | **Arts. 48 y**  **siguientes** | La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano |
| **Decreto Ley 019 de 2012**  Decreto Anti trámites | **Todo** | Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. |
| **Decreto 4637 de 2011**  Suprime un Programa Presidencial y crea una  Secretaría en el DAPRE | **Art. 4** | Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. |
| **Art. 2** | Crea la Secretaría de Transparencia en el  Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. |
| **Decreto 943 de 2014**  MECI | **Arts. 1 y**  **siguientes** | Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI). |
| **Decreto 1649 de 2014**  Modificación de la estructura del DAPRE | **Art. 55** | Deroga el Decreto 4637 de 2011. |
| **Art. 15** | Funciones de la Secretaría de Transparencia:  13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial. |
| Funciones de la Secretaria de Transparencia:  14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos. |
| **Decreto 1081 de 2015**  Único del sector de Presidencia de la República | **Arts. 2.1.4.1**  **y siguientes** | 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.2.2.22.1**  **y siguientes** | Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. |
| **Decreto 1083 de 2015**  Único Función Pública | **Título 24** | Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos. |
| **Arts.**  **2.2.21.6.1 y**  **siguientes** | Adopta la actualización del MECI. |

# COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los Riesgos de Corrupción de INTENALCO, permitiendo a su vez la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar esos riesgos.

El referente para la construcción del Mapa de Riesgos de corrupción de INTENALCO Educación Superior, los constituye la Guía para la administración del riesgo de corrupción - DAFP versión 2.

Para la vigencia 2020, INTENALCO realizará distintas actividades orientadas a actualizar y mejorar los insumos de la administración de riesgos de corrupción buscando optimizar los controles que mitiguen posibles causas de ocurrencia de prácticas corruptas.

A continuación, se detallan las estrategias actividades a realizar en la vigencia 2020:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **Actividades** | | **Meta o producto** |  | **Indicador** | **Responsable** | **Trimestre** | | | |
|  | **1** | **2** | **3** | 4 |
| **Subcomponente 1** Política de Administración de Riesgos | 1.1 | Revisar y/o validar Política de Administración del riesgo institucional. | 1 Política de Administración del riesgo validada |  | Nº de documentos ajustados | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
| **Subcomponente 2** Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 | Realizar ajustes en la Matriz de Riesgos de Corrupción de acuerdo a directrices de la Secretaria de Transparencia | Matriz de Riesgo de Corrupción Ajustada |  | Nº de documentos realizados | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
| **Subcomponente 3** Consulta y divulgación | 3.1 | Realizar 1 ejercicio de participación ciudadana de la matriz de riesgos de corrupción | Informe del ejercicio de participación ciudadana. | Nº de ejercicios de participación ciudadana realizados | | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
| 3.2 | Publicar en la página web institucional la matriz de riesgos de corrupción definitiva. | Matriz de riesgos de corrupción 2019 publicada en página web |  | Nº de documentos publicados | Web master |  |  |  |  |
| 3.3 | Realizar 2 jornada de socialización de la política de administración del riesgo y matriz de riesgos de corrupción al interior de la entidad. | 2 jornadas de socialización realizadas | Nº de jornadas de socialización realizadas | | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
| **Subcomponente/proceso 4** Monitorio y revisión | 4.1 | Realizar monitoreo Semestral de la matriz de riesgos de corrupción por parte de las diferentes Líneas de Defensa | 2 revisiones realizadas por líderes de procesos |  | Nº de revisiones realizadas | Líderes de procesos |  |  |  |  |
| **Subcomponente/proceso 5** Seguimiento | 5.1 | Realizar 1 evaluación los controles de la Matriz de riesgos de corrupción. | 1 evaluación realizadas por control interno |  | Nº de evaluaciones realizadas | Oficina de Control Interno |  |  |  |  |

## Componente 2. Racionalización de trámites

El proceso de racionalización permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, eliminación, adecuación u optimización del servicio, mejorando la operatividad en el manejo de la información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

Después del análisis realizado del estado actual de los trámites u otros procedimientos administrativos (OPAS), INTENALCO para la vigencia 2020 priorizo la racionalización de uno (1) de sus trámites con cara el ciudadano, que serán objeto de automatización.

A continuación, se presentan las actividades a desarrollar durante el 2020 para el cumplimiento de las metas de esta Estrategia:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente/procesos** | **Actividades** | | **Meta o producto** | **Indicador** | **Responsable** | **Trimestre** | | | |
| **1** | **2** | **3** | 4 |
| **Subcomponente 1** identificación de tramites | 1.1 | Revisar inventario de Tramites y OPAS en el SUIT los trámites del inventario de trámites y OPAS de la entidad | 100% de trámites y OPAS inscritos en SUIT | (Nº de trámites y OPAS inscritos en SUIT / Total de trámites y OPAS en inventario) x 100 | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
| 1.2 | Realizar los ajustes de actualización del 100% de Tramites y OPAS en SUIT |  |  |  |  |
| **Subcomponente 2** Priorización de tramites | 2.1 | Realizar análisis de priorización de trámites y OPAS a racionalizar en la vigencia 2020. | 1 estudio de trámites y OPAS a racionalizar realizado | Nº de Autodiagnóstico realizados | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
| 2.2 | Incluir la estrategia de racionalización de tramites en el aplicativo SUIT | Estrategia de racionalización de trámites en el SUIT | Nº de estrategias incluidas en SUIT | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
| **Subcomponente 3** Racionalización de tramites | 3.1 | Implementar acciones definidas en el estrategia de racionalización de los tramites y OPAS priorizados | Ejecución del 100% de la estrategia de racionalización de Tramites | (Nº de tramites racionalizados / Total de tramites propuestos a racionalizar) x 100 | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
| **Subcomponente 4** Monitoreo y evaluación | 4.1 | Realizar 1 encuestas de percepción del cliente en la atención de los trámites y OPAS en página web | 1 encuestas de percepción de trámites y OPAS realizadas (antes y después de racionalización) | Nº de encuestas realizadas | Atención al ciudadano |  |  |  |  |
| 4.2 | Publicar en página Web el resultado de las encuesta de satisfacción de trámites y OPAS | Informe publicado en página web | Nº de informes publicados | Atención al ciudadano |  |  |  |  |
| 4.3 | Realizar seguimiento trimestral a la estrategia de racionalización de trámites y OPAS en el SUIT | 4 seguimientos realizados en la vigencia 2020 | Nº de seguimientos realizados en SUIT | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
| 4.4 | Realizar evaluación de la estrategia de racionalización de trámites y OPAS en el SUIT | 4 evaluaciones realizadas en la vigencia 2020 | Nº de evaluaciones realizadas en SUIT | Oficina de Control Interno |  |  |  |  |

### Matriz de racionalización de trámites

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO** | **TIPO DE RACIONALIZACIÓN** | **ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN** | **SITUACIÓN ACTUAL** | **DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO** | **BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD** | **DEPENDENCIA  RESPONSABLE** | **FECHA REALIZACIÓN** | |
| **INICIO** | **FIN** |
| 1 | Certificados y constancias de estudios | Tecnológica | Solicitud del trámite Totalmente en línea | El trámite se solicita virtualmente en plataforma tecnológica a través del portal de estudiantes en la página web institucional, pero actualmente se descarga formulario y se realiza el pago presencialmente en el banco y luego se lleva constancia a la institución y se entrega el certificado en el tiempo establecido. Este trámite fue priorizado en la vigencia 2019 y se da continuidad para la vigencia 2020 | Implementación de botón de pago PSE para los trámites propuestos. | Disminución de Tiempo total y costos asociados a la solicitud, debido a que el ciudadano ya no tendrá que desplazarse al banco a realizar el pago, ni a las oficinas de Intenalco para radicar constancia de pago para la posterior entrega de certificado solicitado en línea. | Vicerrectoría Administrativa y financiera | 15/01/2020 | 30/06/2020 |

## Componente 3. Rendición de cuentas

Los Procesos Estratégicos Institucionales coordinarán la estrategia de Rendición de Cuentas en la entidad, para propiciar un diálogo con nuestros usuarios y partes interesadas, a fin de dar a conocer las acciones desarrolladas por las diferentes áreas de la Institución.

INTENALCO Educación Superior, debe dar cumplimiento a lo estipulado en el documento Conpes de Rendición de Cuentas 3654 de 2010. En esa medida, y teniendo en cuenta la importancia de este tema para facilitar la interacción con los usuarios de las entidades, para mejorar la relación y generar confianza en la labor adelantada por las entidades del estado, la Estrategia busca coordinar las actividades de rendición de cuentas para dar difusión a las actividades realizadas por la institución, favoreciendo la participación ciudadana y teniendo en cuenta sus comentarios y opiniones.

A continuación, se presentan las actividades a desarrollar durante el 2020 para el cumplimiento de las metas de esta Estrategia:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **Actividades** | | **Meta o producto** | **Indicador** | **Responsable** | **Trimestre** | | | |
| **1** | **2** | **3** | 4 |
| **Subcomponente 1** Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Mantener actualizada información página web y link de trasparencia de acuerdo a ley 1712 de 2014 | Link de transparencia actualizado | (N° de documentos actualizados / Total de documentos publicados) x 100 | Web master |  |  |  |  |
| 1.2 | Divulgar informe cuatrimestrales para orientar a los ciudadanos y grupos de interés sobre la ejecución del PAAC | 3 informes publicados | (N° de informe publicados/Total de informes programados) x 100 |  |  |  |  |  |
| 1.3 | Realizar consulta participativa en página web de la estrategia de rendición de cuentas | 1 espacio participativo en página web implementado | N° de espacios participativos implementados |  |  |  |  |  |
| 1.4 | Dar respuesta oportuna a las peticiones de los ciudadanos presentados en buzón de contacto presencial y pagina web | 100% de respuestas oportunas de PQRSD presentadas | (N° de PQRSD con respuestas oportunas / Total de PQRSD presentadas) x 100 | Atención al Ciudadano |  |  |  |  |
| 1.5 | Realizar informes de avances donde se pueda evidenciar algunos resultados de la gestión de la institución por medio de boletines | 1 informe semestral a través de boletín realizado | N° de boletines realizados |  |  |  |  |  |
| 1.6 | Realizare evaluación final de la estrategia de rendición de cuentas | 1 evaluación final realizada y publicada | N° de evaluaciones realizadas | Oficina de planeación |  |  |  |  |
| **Subcomponente 2** Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | Elaboración del componente de comunicación de la estrategia de rendición de cuentas**.** | 1 plan de comunicación elaborado | N° de documentos elaborado | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
| 2.2 | Realizar audiencia pública participativa presencial con enfoque en derechos humanos | 1 audiencia pública presencial realizada | N° de audiencias públicas realizadas | Rectoría |  |  |  |  |
| 2.3 | Realizar dialogo con los estudiantes y docentes semestral | 2 diálogos realizados | N° de diálogos realizados |  |  |  |  |  |
| 2.4 | Realizar un dialogo con el sector productivo | 1 dialogo realizado | N° de diálogos realizados |  |  |  |  |  |
| 2.5 | Realizar un grupo focal presencial | 1 grupo focal realzado | N° de grupos focales realizados | Rectoría |  |  |  |  |
| 2.6 | Realizar espacios de diálogo permanente a través de redes sociales | Diálogos permanentes realizados a través del 100% de redes sociales | N° de redes sociales con diálogos permanentes realizados | Comunicaciones |  |  |  |  |
| 2.7 | Participar activamente en la audiencia pública rendición de cuentas sectorial | 100% de participación en mecanismos de rendición de cuentas sectorial | (N° de participaciones oportunas / N° de solicitudes de participación realizadas) x 100 | Rectoría |  |  |  |  |
| **Subcomponente 3**  Responsabilizarse - Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | Conformar y capacitar equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas | 100% del equipo de trabajo capacitado | N° de personas capacitadas / Total de personas en equipo de trabajo) x 100 | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
| 3.2 | Evaluar a los funcionarios frente a su compromiso con la rendición de cuentas | 100% de funcionarios evaluados | (N° de funcionarios evaluados / Total de funcionarios) x 100 | Talento humano |  |  |  |  |
| 3.3 | Realizar una jornada de capacitación a la ciudadanía en la estrategia de rendición de cuentas | 1 capacitación realizada | N° de capacitaciones realizadas | Oficina de planeación |  |  |  |  |
| **Subcomponente 4** responsabilizarse Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1 | Realizar encuesta de satisfacción en los espacios de dialogo con la ciudadanía | 100% de espacios de dialogo con medición de satisfacción | (N° de espacios de dialogo con medición de satisfacción / Total de espacios de dialogo implementados) x 100 | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
| 4.2 | Realizar evaluación final de la audiencia pública de rendición de cuenteas | 1 evaluación realizada | N° de evaluaciones realizada | Control interno |  |  |  |  |
| 4.3 | Realizar informes periódicos de gestión en comité de gestión institucional | 4 informes en la vigencia | N° de informes presentados | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
|  | 4.4 | Presentar oportunamente informes de gestión a los diferentes órganos de control y Organos de gobierno | 100% de informes de gestión presentados | N° de informes de gestión presentados / Total de informes de gestión) x 100 | Rectoría |  |  |  |  |
|  | 4.5 | Realizar monitoreo permanente a la estrategia de rendición de cuentas | 3 informes realizados | N° de informes realizados | Oficina de Planeación |  |  |  |  |

## ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plantear y desarrollar una Estrategia práctica que permita utilizar mecanismos para mejorar la atención y respuesta al ciudadano en INTENALCO Educación Superior y tratar de incrementar mayor uso de nuestros canales de atención, contribuyendo a mejorar el contacto con el ciudadano y la participación de este; estrategia acorde con los lineamientos dados por el Plan de Gobierno en Línea, el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

A continuación, se presentan las actividades a desarrollar durante el año 2020 para el cumplimiento de las metas de esta Estrategia:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **Actividades** | | **Meta o producto** | **Indicador** | **Responsable** | **Trimestre** | | | |
| **1** | **2** | 3 | 4 |
| **Subcomponente 1** Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 | Presentar 1 informe semestral en Comité de Gestión y Desempeño institucional del estado del proceso de Atención al ciudadano | 2 informes presentados al comité de gestión y desempeño institucional | Nº de informes presentados | Secretaria General |  |  |  |  |
| **Subcomponente 2** Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 | Garantizar que los espacios físicos de la institución cumplan con las condiciones de accesibilidad | Estructura física con 100% de accesibilidad para personas con movilidad reducida | N° de infraestructuras adecuadas | Vicerrectoría Administrativa y financiera |  |  |  |  |
| 2.2 | Actualizar 100% de la página web institucional de acuerdo a la normatividad NTC 5854 y lineamientos de gobierno en línea | Página web actualizada | % de avance de actualización de página web | Web master |  |  |  |  |
| 2.3 | Implementar 1 mecanismo a través de la página web para garantizar la accesibilidad de las personas sordas | Mecanismo implementado en página web | Nº de mecanismos implementados | Web master |  |  |  |  |
| 2.4 | Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos | Sistema de información implementados | Nº de sistemas de información implementados | Secretaria General |  |  |  |  |
| 2.5 | Medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos | 100% de canales de atención evaluados | Nº de canales de atención evaluados | Secretaria General |  |  |  |  |
| 2.6 | Garantizar la asignación de responsables de la atención en los diferentes canales de atención en los horarios establecidos por la Institución | 100% de canales de atención con responsable asignado | (N° de canales de atención con responsables / Total de Canales de atención) x 100 | Secretaria General |  |  |  |  |
| 2.7 | Implementar los protocolos de servicio establecidos | 100% de protocolos de servicios implementados | (N° de protocolos implementados / N° total de protocolos) x 100 | Secretaria General |  |  |  |  |
| **Subcomponente 3** Talento Humano | 3.1 | A través del Plan de capacitación y formación institucional, realizar 1 capacitación sobre atención al ciudadano | Mínimo 1 jornada de capacitación desarrollada | Nº de jornadas de capacitación realizadas | Vicerrectoría Administrativa y Financiera |  |  |  |  |
| 3.2 | Realizar una jornada de sensibilización referente a la Política de atención al ciudadano, Manual de atención al ciudadano, atención de PQRS y Carta de trato digno al ciudadano | 1 Jornada de sensibilización de la estrategia realizada | Nº de jornadas de sensibilización realizadas | Secretaria General / Talento Humano |  |  |  |  |
| 3.3 | Contratación de personal con cara al ciudadano con 100% de competencias orientadas al servicio | 100% de contratistas con cara al ciudadano con competencias orientadas al servicio | (N° de contratistas con competencias del servicio / Total de contratistas) x 100 | Secretaria General / Talento Humano |  |  |  |  |
| 3.4 | Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos | 100% de funcionarios evaluados | (Nº de funcionarios evaluados en torno al servicio al ciudadano / Total de funcionarios) x 100 | Talento Humano |  |  |  |  |
| 3.5 | Implementar el Manual de Bienestar e incentivos, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano. | 100% de Implementación del manual de bienestar e incentivos | (Nº de estrategias del plan de bienestar e incentivos ejecutadas / total de estrategias del plan de bienestar e incentivos) x 100 | Talento Humano |  |  |  |  |
| **Subcomponente 4** Normativo y procedimental | 4.1 | Validar y/o actualizar manual de atención al ciudadano. | Manual revisado y/o actualizado | Nº de documentos validados y/o actualizados | Oficina de Planeación  Secretaria General |  |  |  |  |
| 4.2 | Elaborar y publicar en página web informe trimestral sobre el comportamiento de PQRSD | 4 Informes publicados en página web | Nº de informes elaborados y publicados | Secretaria General |  |  |  |  |
| 4.3 | Implementar permanentemente la política de datos sensibles | Política implementada | Información verificable de implementación de política de datos sensibles | Secretaria General |  |  |  |  |
| 4.4 | Mantener publicados en los canales de atención la carta de trato digno | Carta de trato digno publicada | Información verificable de publicación de carta de trato digno de forma física y virtual | Secretaria General |  |  |  |  |
| 4.5 | Realizar 1 campaña informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. | Campaña informativa realizada | N° de campañas informativas realizadas | Secretaria General |  |  |  |  |
| 4.6 | Implementar un sistema de asignación de números consecutivos a las PQRSD recibidas | Sistema de asignación numérica implementada | N° de sistemas de asignación numérica implementadas | Secretaria General |  |  |  |  |
| 4.7 | Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal. | Formatos implementados | 1 formato implementados | Secretaria General |  |  |  |  |
| **Subcomponente 5** Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | Actualizar la caracterización de partes interesadas | Caracterización de partes interesadas actualizada | Nº caracterizaciones del ciudadano realizadas | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
| 5.2 | Realizar una medición de percepción de la satisfacción del cliente | Encuestas de satisfacción implementada | Nº de encuestas de percepción del cliente realizadas | Oficina de Planeación |  |  |  |  |

## Componente 5. Transparencia y acceso a la información

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

A continuación se presentan las actividades a desarrollar durante el año 2020 para el cumplimiento de esta Estrategia:

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **Actividades** | | **Meta o producto** | **Indicador** | **Responsable** | **Trimestre** | | | |
| **1** | **2** | **3** | 4 |
| **Subcomponente 1** Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Diligenciar matriz de publicables obligatorias de acuerdo a ley 1712 | Matriz de publicables diligenciada | N. de matrices diligenciadas | Web Master |  |  |  |  |
| 1.2 | Publicar permanentemente el 100% de la información obligatoria en el link de transparencia y acceso a la información publica | Publicación de información | (N. documentos publicados / Total de documentos obligatorios a publicar)\*100 | Web Master |  |  |  |  |
| **Subcomponente 2** Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 | Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. | Reproducción de información sin costos adicionales para el ciudadano | (N. documentos reproducidos sin costos adicionales / Total de documentos reproducidos al ciudadano | Secretaria General |  |  |  |  |
| 2.2 | Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública | Acto de respuesta oportuna de acuerdo a la ley 1755 de 2015. | N. actos administrativos documentados. | Secretaria General |  |  |  |  |
| **Subcomponente 3** Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | Actualizar y publicar en página web el inventario de activos de Información | Inventario de Activos de información publicado en página web | Nº de Inventario de Activos de información publicado en página web | Gestión Documental |  |  |  |  |
| 3.2 | Actualizar y publicar en página web el esquema de publicación de información | Esquema de publicación de información actualizado y publicado | N. de esquemas de publicación de la información publicados en la página web. | Web master |  |  |  |  |
| 3.3 | Actualizar y publicar en página web el Índice de Información Clasificada y Reservada | Índice de información clasificada y reservada actualizado y publicado | Índice de información publicado en la página web | Gestión Documental |  |  |  |  |
| **Subcomponente 4** Criterio Diferencial de Accesibilidad | 4.1 | Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad | Planta física que garantice la accesibilidad a personas con discapacidad | Planta física construida con condiciones de accesibilidad | Vicerrectoría Administrativa y financiera |  |  |  |  |
| 4.2 | Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de  discapacidad | Página web adecuada | Página web adecuada | Secretaria General |  |  |  |  |
| **Subcomponente 5** Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 | Generar informe semestral de solicitudes de acceso a la información publica | Informe publicado en página web | Numero de informes publicados en la web institucional. | Atención al ciudadano |  |  |  |  |

## Componente 6. Iniciativas adicionales: Código de Integridad y Participación ciudadana

Para el desarrollo de este componente INTENALCO presenta en su plan anticorrupción y atención al ciudadano dos (2) subcomponentes a desarrollar como iniciativas adicionales: Código de Integridad y Participación ciudadana

Para la vigencia 2019 se desarrollaran las siguientes actividades:

**Iniciativita Adicional 1.** Código de Integridad

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente** | **Actividades** | | **Meta o producto** | **Responsable** | **Trimestre** | | | |
| **1** | **2** | **3** | 4 |
| **Subcomponente 1** Código de integridad | 1.1 | Socializar código de integridad al 100% del personal a través de correos electrónicos y pagina web institucional en Link de Transparencia | Código de Integridad socializado | Oficina de Planeación |  |  |  |  |
| 1.2 | Realizar 1 jornada de socialización al 100% del personal docente nombrado y administrativo el código de integridad. | 100% del personal docente y administrativo socializado. | Talento Humano |  |  |  |  |
| 1.2 | Medir grado de implementación del código de integridad. | Código de integridad evaluado. | Talento Humano |  |  |  |  |

# 

**Iniciativita Adicional 2.** Participación Ciudadana.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TEMÁTICA PROPUESTA PARA EL DIÁLOGO** | **GRUPO DE INTERÉS** | **ACTIVIDAD** | **OBJETIVO** | **DESCRIPCIÓN** | **FECHA INICIO** | **FECHA FIN** | **RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD** |
| Planeación institucional | Ciudadanos | Habilitar espacio en la página web para obtener retroalimentación de la planeación institucional 2020. | Validar la planeación institucional teniendo en cuenta las necesidades de la ciudadanía. | Se realizan preguntas por medio de la página de web indagando por temas y/o estrategias que consideren pertinentes incluir en la planeación institucional. | Enero de 2020 | Enero de 2020 | Oficina de planeación |
| Encuesta de temas de interés para la rendición de cuentas | Comunidad educativa | Realizar Encuesta a la ciudadanía para conocer temas de intereses en la estrategia de rendición de cuentas | Conocer la opinión de ciudadanía con el fin de conocer cuáles son los temas que desean obtener información para la rendición de cuentas. | Se realizan preguntas por medio de una encuesta indagando por los posibles temas de interés que requiere en la rendición de cuentas | Febrero de 2020 | Marzo de 2020 | Oficina de planeación |
| Espacios de dialogo de rendición de cuentas | Ciudadanos | Habilitar 4 espacios presenciales como café al paso, grupos focales y espacios virtuales para acciones de diálogo de doble vía con la ciudadanía. | Promover la participación ciudadana en la gestión. | Se realizan reuniones presenciales y virtuales para analizar aspectos relevantes de la gestión institucional. | Marzo de 2020 | Diciembre de 2020 | Rectoría |
| Espacios para identificación de problemas y soluciones con la comunidad | Comunidad educativa | Establecer 2 espacios virtuales para el dialogo de doble vía. | Conocer los problemas y soluciones planteados por la comunidad educativa en la prestación del servicio educativo | Se realizan reuniones virtuales para analizar aspectos relevantes de la prestación del servicio educativo. | Marzo 2020 | Diciembre de 2020 | Rectoría |
| Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | Ciudadanos | Habilitar 1 espacio de participación ciudadana en la página web institucional para la retroalimentación de riesgos de corrupción | Validar matriz de riesgos de corrupción después de la participación ciudadana | Se expone la matriz de riesgos de corrupción actual con el propósito de que la ciudadanía genere aportes en la actualización de la matriz de riesgos. | Enero de 2020 | Enero de 2020 | Oficina de planeación |
| Proyectos de inversión | Ciudadanos | Realizar jornada de dialogo personalizado con los grupos interés identificados acerca de nuevos proyectos de inversión. | Generar ejercicios de innovación abierta con la ciudadanía acerca de necesidades de inversión. | A través del ejercicio de innovación identificar las necesidades prioritarias a intervenir en futuros proyectos de inversión. | Enero de 2020 | Abril de 2020 | Oficina de planeación |
| Encuesta trámites y servicios | Estudiantes | Realizar 1 encuesta página web, para identificar los trámites con mayor tiempo de solución. | Determinar los trámites que más se demoran en la institución. | Se realizan preguntas por medio de encuesta en la página web, indagando sobre los trámites con mayor tiempo de resolución. | Marzo de 2020 | Junio de 2020 | Oficina de planeación |
| Encuesta de percepción del cliente | Estudiantes | Aplicación de 1 encuesta por medio de la página web. | Identificar el grado de satisfacción de los estudiantes con prestación del servicio educativo y administrativo de la institución. | Se realiza preguntas por medio de la página web, indagando sobre la percepción de los estudiantes sobre la institución. | Septiembre de 2020 | Diciembre de 2020 | Oficina de planeación |

# SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El seguimiento de las actividades es realizado por los líderes de los procesos institucionales en coordinación con el Jefe de Planeación. Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción son trimestrales, para lo cual se definió un único indicador por producto o meta donde cada una de las fechas tendrá el mismo peso porcentual para la medición.

# CONTROL Y EVALUACIÓN

El control y evaluación de cada una de las acciones de los seis (6) componentes del plan estará a cargo de la oficina de control interno, donde se publicará el informe en la página web institucional con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2020, los informes se publicarán a más tardar 10 diez hábiles después de la fecha de corte.