

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| 1. MARCO LEGAL | 4 |
| 2. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN | 7 |
| 3. OBJETIVOS | 7 |
| OBJETIVOS ESPECIFICOS: | 7 |
| 4. COMPONENTES | 8 |
| 4.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN... 8 | |
| 4.1.1 Política de Administración del Riesgo..... | 9 |
| 4.1.2 Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción..... | 9 |
| 4.1.3 Consulta y divulgación | 9 |
| 4.2 RACIONALIZACION DE TRAMITES..... | 15 |
| 4.2.1 Identificación de trámites | 17 |
| 4.2.2 Priorización de trámite | 17 |
| 4.3 RENDICION DE CUENTAS | 23 |
| 4.3.1 Elementos de la rendición de cuentas | 23 |
| 4.3.2 Pasos para la rendición de cuentas | 23 |
| 4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 33 |
| 4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION..... | 42 |
| 4.6. INICIATIVAS ADICIONALES:..... | 51 |
| 5. MONITOREO | 59 |
| 6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN | 59 |
| CONTROL DE CAMBIOS | 60 |

INTRODUCCIÓN

Dentro de las estrategias institucionales, el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia (INFOTEP) dispone de la política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, enmarcada dentro del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y en concordancia con el Decreto 2405 de 1998 que crea el programa de Modernización, eficiencia y transparencia y lucha contra la corrupción, los cuales en conjunto buscan con esfuerzos sostenidos coordinar la implementación de iniciativas que luchen contra la corrupción.

Además, el INFOTEP seguirá las orientaciones de políticas definidas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la ley 1757 de 2015 y en la ley de transparencia y acceso a la información pública (ley 1712 de 2014) y definirá una política anticorrupción con el objetivo de direccionar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia y contar con más instrumentos para que la ciudadanía pueda ejercer su derecho y deber de controlar la gestión de la entidad, con el fin de reducir el nivel de riesgo de corrupción.

Para cumplir con este objetivo, la entidad seguirá el modelo diseñado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia, en concordancia con la Función Pública y Planeación Nacional, referenciado en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” (PAAC), versión 2.

De acuerdo con el modelo, el PAAC se debe formular teniendo en cuenta cinco (5) componentes. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Plan se actualizó de acuerdo con los cinco componentes, contenidos en el documento de estrategias y comprende la realización de las siguientes actividades, de manera global, las cuales se detallarán más adelante:

- ✓ Gestión de riesgo de corrupción
- ✓ Racionalización de trámites
- ✓ Rendición de cuentas
- ✓ Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- ✓ Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública

1. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia: En el marco de la constitución de 1991 se Consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Decreto - Ley 128 de 1976. Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, Incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas.

Ley 80 de 1993. Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

Ley 617 de 2000. Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

Ley 678 de 2001. Por medio de la cual se reglamenta la determinación de Responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la Acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.

Ley 734 de 2002. Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho Código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la exlimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido

en la misma ley.

Decreto 2170 de 2002. Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

Ley 795 de 2003. Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

Ley 819 de 2003. Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

Ley 850 de 2003. Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores

Ley 872 de 2003. Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

Decreto Nacional 4110 de 2004. Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

Ley 909 de 2004. Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

Decreto 4485 de 2009. Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

Ley 1150 de 2007. Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la Contratación con Recursos Públicos.

Documento CONPES 3654. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos. Abril de 2010.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1474 de 2011. Por la 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.

Decreto 4632 de 2011. Por medio de la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

Decreto 0019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones,

procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2016 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” y la **Resolución 1519 de 2020** (que deroga la Resolución 3564 de 2015) “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”

2. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

El INFOTEP a través de la formulación del instrumento de Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y de sus respectivas acciones y estrategias, se compromete a acercarse a la ciudadanía para la formulación e implementación de las políticas, planes y proyectos; a simplificar y hacer más eficientes los trámites en busca de la satisfacción de las partes interesadas, a gestionar los riesgos de corrupción con el fin de lograr su control, ser ejemplo de transparencia e integridad a nivel insular y rendir cuentas a la ciudadanía con el objeto de mantenerla informada y generar espacios de diálogo y concertación con ésta sobre el avance y cumplimiento de las metas institucionales, a facilitar el acceso a la información pública institucional y hacer de estos procesos acciones permanentes en la gestión.

3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Actualizar y lograr la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de **INFOTEP**, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, a través del establecimiento de estrategias, actividades y controles tendientes a la lucha contra la corrupción y el mejoramiento en la Atención al Ciudadano.

OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Realizar estudio y seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción del “**INFOTEP**, según los lineamientos establecidos en la metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Identificar los trámites existentes en el Instituto de Formación Técnica Profesional de San Andrés **INFOTEP** y velar por su mantenimiento
- Fortalecer el control ciudadano de los resultados de la gestión, a través del robustecimiento de los mecanismos de Rendición de Cuentas que existen en el **INFOTEP**.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los usuarios del INFOTEP a los trámites y servicios de la institución, a través de la definición y divulgación clara del portafolio de servicios, la disponibilidad de información sobre la forma de acceder a ésta, el conocimiento de la satisfacción del usuario frente a los servicios prestados, el fortalecimiento de los canales de atención existentes y el mejoramiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad.

4. COMPONENTES

4.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Objetivo: Definir las acciones para llevar a cabo la identificación, administración y control de los riesgos, es decir la gestión de los riesgos de corrupción de la entidad, conforme a lo establecido en el modelo estándar del control interno y los demás sistemas administrativos, de gestión y control aplicables a la misma.

Estrategia: Se establecen criterios generales para la identificación, análisis y control de los riesgos de corrupción de la entidad tanto internos como externos

El referente para la construcción de la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía de Función Pública en su versión 2 expedida en el año 2015 denominada “Estrategias para Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” y complementado con la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” versión 5 de 2020.

Conceptos y elementos de la estrategia

Según la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” versión 5 de 2020, se entiende por riesgo de corrupción: “La posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado”.

De ahí que para garantizar la transparencia del INFOTEP se debe gestionar el riesgo de corrupción que está definido como “el conjunto de “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo” de corrupción” de las cuales se destacan dentro de esta estrategia algunos subcomponentes:

- Política de Administración del Riesgo
- Construcción del Mapa de Riesgo Corrupción
- Consulta y Divulgación.
- Monitoreo y Revisión.
- Seguimiento.

4.1.1 Política de Administración del Riesgo

INFOTEP, tal cual lo describe en su política de administración del riesgo, que reza: *“Establecer el marco general para la administración de los riesgos en INFOTEP mediante la ejecución de un proceso metódico y continuo que contribuya al mejoramiento constante de las actividades y al cumplimiento de los objetivos de la Entidad”*, fomenta condiciones institucionales de lucha contra los riesgos incluyendo los de corrupción.

Entre las metas a lograr para esta política están:

- a. Gestionar los riesgos de corrupción procurando que no se materialicen.
- b. Generar compromiso y cultura frente a la lucha ante las prácticas corruptas.

4.1.2 Construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción

Es preciso desarrollar tres (3) pasos para lograr la construcción del mapa de la siguiente manera:

Identificación del riesgo de corrupción: Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias. Para ello se deben seguir los siguientes pasos:

- ✓ Identificación del contexto.
- ✓ Construcción del Riesgo de Corrupción.

Valoración del Riesgo de Corrupción: se realiza mediante dos (2) etapas:

- ✓ Análisis del Riesgo de Corrupción
- ✓ Evaluación del Riesgo de Corrupción

Para la valoración de los riesgos de corrupción se aplica la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” versión 5 de 2020.

Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción, es el resultado de todo el proceso que se sigue para la construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción, el cual debe ser publicado en la página web.

4.1.3 Consulta y divulgación

Se entiende como el proceso participativo que debe cumplir el INFOTEP para la construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción.

4.1.4 Monitoreo y Revisión

Se refiere a la responsabilidad que tienen los líderes de proceso y su equipo de monitorear y revisar el riesgo de corrupción y hacer ajuste cuando las circunstancias así lo ameriten.

4.1.5 Seguimiento

Hace referencia a la obligación que tiene control interno o quien haga sus veces analizar el cumplimiento de las metas previstas en la ejecución de la gestión del riesgo de corrupción.

Plan de acción para la implementación de la estrategia

En la implementación de la estrategia está previsto un plan de acción que contiene los componentes de la estrategia, las actividades a realizar, las metas o productos, responsables y periodicidad, así:

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS | ACTIVIDADES | | META | PRODUCTO | RESPONSABLE | PERIODICIDAD |
|---|-------------|--|--|--|----------------------------------|--------------|
| Subcomponente / proceso 1 Política de Administración del Riesgos | 1.1 | Implementación del plan de trabajo de la política de administración de riesgos | 80% de implementación del plan de trabajo | Informe de seguimiento a la implementación del manual de administración del riesgo | Líderes de procesos | Permanente |
| | | Seguimiento a la política de administración de riesgos | | | Planeación | Trimestral |
| Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de riesgos de Corrupción | 2.1 | Actualización del mapa de riesgos de corrupción, acorde con la coyuntura institucional, sectorial y nacional | Un (1) mapa de riesgos de corrupción institucional | Matriz de riesgos de corrupción actualizada, | Planeación + Líderes de Procesos | Anual |

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS | ACTIVIDADES | | META | PRODUCTO | RESPONSABLE | Periodicidad |
|---|-------------|---|---|---|----------------------------------|--------------|
| Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de riesgos de Corrupción | 2.2 | Identificación en la Matriz de Riesgos de Corrupción, acorde con la coyuntura institucional, sectorial y nacional | Matriz de riesgos de corrupción actualizada | Matriz de riesgos de corrupción actualizada | Planeación + Líderes de Procesos | Anual |
| | 2.3 | Evaluación de los Riesgos de Corrupción | Formato para identificar el impacto | | Planeación + Líderes de Procesos | Anual |
| | | | Matriz de riesgo inherente | | Planeación + Líderes de Procesos | Anual |
| | | | Valoración de controles | | Planeación + Líderes de Procesos | Anual |
| | | | Matriz de riesgo residual | | Planeación + Líderes de Procesos | Anual |

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS | ACTIVIDADES | | META | PRODUCTO | RESPONSABLE | PERIODICIDAD |
|---|-------------|--|---|--|-------------|--------------|
| Subcomponente / proceso 1 Consulta y Divulgación | 3.1 | Socializar al interior de la Entidad y con la ciudadanía el Mapa de Riesgos y retroalimentar a través de sus observaciones y sugerencias | Un (1) Mapa de Riesgos de corrupción publicado para observaciones de la comunidad | Publicación Mapa de Riesgos de corrupción para Observaciones de la Comunidad | Planeación | Anual |
| | | | Un (1) Mapa de Riesgos de corrupción socializado, retroalimentado y Publicado en la Página Web. | Mapa de Riesgos socializado, retroalimentado y Publicado en Página Web. | Planeación | Anual |

| Subcomponente / procesos | ACTIVIDADES | | META | PRODUCTO | RESPONSABLE | PERIODICIDAD |
|---|-------------|--|---|---|---------------------|---------------|
| Subcomponente / proceso 1 Monitoreo y Revisión | 4.1 | Elaborar informe de monitoreo y revisión del mapa de riesgo | Tres (3) informes de monitoreo y revisión de riesgos de los líderes de procesos | Informes de Monitoreo y Revisión de riesgos | Líderes de Procesos | Cuatrimestral |
| Subcomponente / proceso 1 Seguimiento y evaluación | 5.1 | Realizar seguimiento y evaluación al Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional | Tres (3) informes de evaluación del Mapa de Riesgos | Informes de evaluación del Mapa de Riesgos | Control Interno | Cuatrimestral |

4.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Objetivo: Facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, simplificando, estandarizando, eliminando, optimizando o automatizando los trámites existentes.

Además, se propende por garantizar que la información sea efectiva para la ciudadanía y se establezcan mecanismos que faciliten la obtención de los productos o servicios públicos dentro del INFOTEP.

Estrategia: La Ley Antitrámites, Ley 962 de 2005, es una iniciativa gubernamental que establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública en las relaciones del ciudadano empresario con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

Conceptos y elementos de la estrategia

Para la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, primero se hace necesario diferenciar entre Trámite y Otro Procedimiento Administrativo de cara al usuario, partiendo de las siguientes definiciones:

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc.), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

Otro Procedimiento Administrativo: Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro.

En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al usuario se caracteriza por:

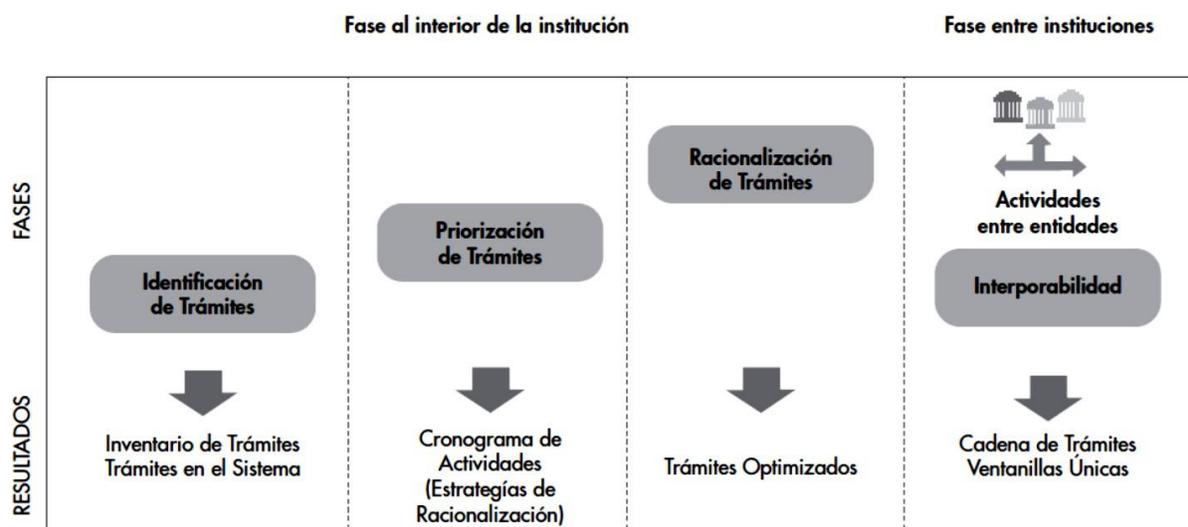
- En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
- No es obligatoria su realización para el usuario
- Generalmente no tiene costo

Todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, que opera a través del Portal del Estado Colombiano, PEC, www.gobiernoonlinea.gov.co.

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este plan adelantar todas las acciones a nuestro alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión.

Fases para su implementación

Se deben desarrollar las siguientes etapas:



4.2.1 Identificación de trámites

Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

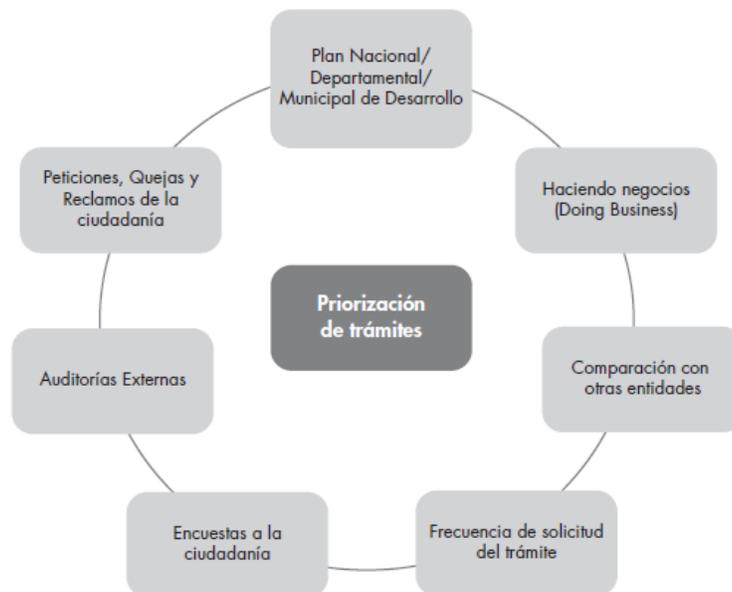
Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012

4.2.2 Priorización de trámite

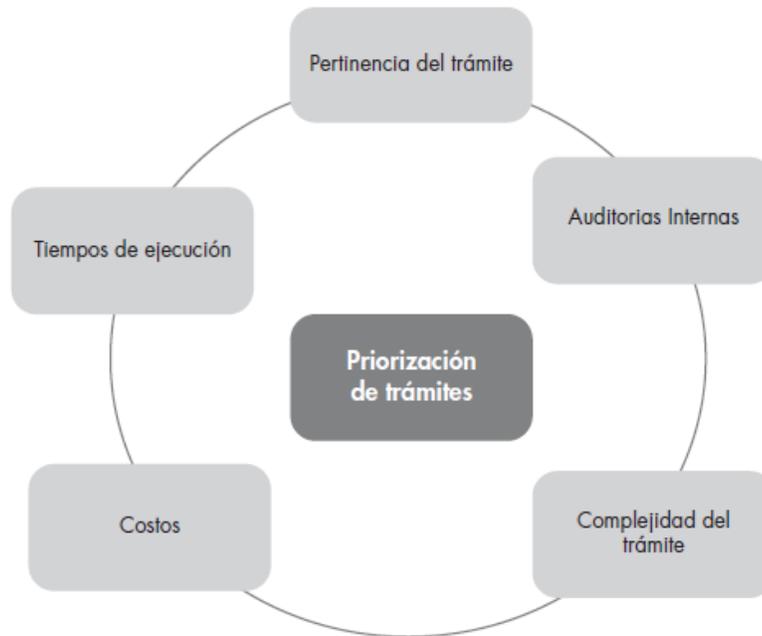
Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano. En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades, dentro de las cuales se encuentran:

Factores Externos



Factores Internos



4.2.2 Racionalización de trámites

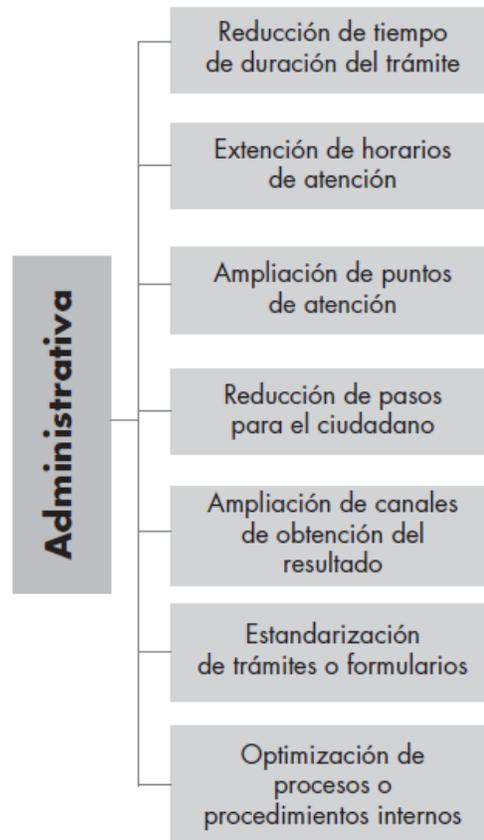
Esta fase consiste en aplicar estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos.

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

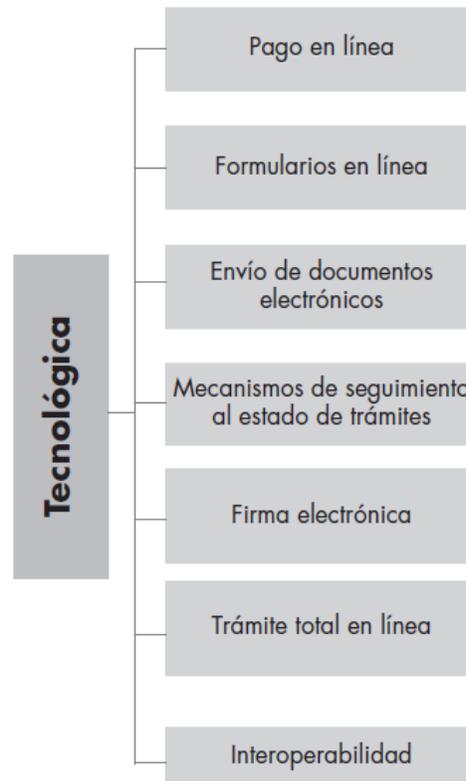
- **Normativa:** Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociados a la modificación, actualización o emisión de normas dentro de las cuales están:

| Normativa | | | | | |
|-----------------------------------|--|--------------------|--|--|---------------------------------------|
| Eliminación del trámite por norma | Traslado de competencia a otra entidad | Fusión de trámites | Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano | Ampliación de la vigencia del producto/ servicio | Eliminación o reducción de requisitos |

- **Administrativa:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u otros procedimientos administrativos



- **Tecnológica:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).



Plan de acción para la implementación de la estrategia

Con base en lo expuesto, se debe elaborar una estrategia de racionalización de trámites, la cual tiene elementos necesarios de cumplir que se encuentran dentro del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, versión 2; estos elementos se muestran en la matriz dispuesta dentro de la estrategia para su implementación y posterior seguimiento por la oficina de control interno o quien haga sus veces.

| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR | | | | ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR | | | | | PLAN DE EJECUCIÓN | | |
|-------------------------------|--------|---|----------|--|---|---|----------------------|---|-------------------|-----------------------------|---|
| Tipo | Número | Nombre | Estado | Situación actual | Mejora por implementar | Beneficio al ciudadano o entidad | Tipo racionalización | Acciones racionalización | Fecha inicio | Fecha final racionalización | Responsable |
| Plantilla Único - Hijo | 7872 | Inscripciones aspirantes a programas de pregrados | Inscrito | El ciudadano para realizar el trámite de inscripción se acerca a la institución, a realizar el proceso en admisiones, donde recibe información acerca de los requisitos de inscripción | Actualmente el ciudadano debe acercarse a la institución, para recibir el formulario de inscripción en físico, así como sus requisitos, la mejora a implementar busca que los aspirantes ingresen a la página Web institucional, haciendo clic en el Botón de Inscripción, hagan el proceso en línea (no es necesario imprimir el formato) y recolecten la documentación, de esta manera sólo se acerque una vez a la institución para radicar en | El ciudadano con esta mejora se evitará el tener que acercarse dos veces a la entidad; (una vez para reclamar el formulario y otra para entregarlo junto con los soportes) y lo hará una única vez, lo cual le disminuirá pasos y costos para realizar el trámite | Administrativa | Reducción de pasos (momentos) para el ciudadano | 1/02/2021 | 30/11/2021 | Vicerrectoría administrativa y financiera |

| | | | | | ventanilla única los mismos. | | | | | | |
|-------------------------------|--------|---|----------|---|---|---|----------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------------|---|
| DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR | | | | ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR | | | | | PLAN DE EJECUCIÓN | | |
| Tipo | Número | Nombre | Estado | Situación actual | Mejora por implementar | Beneficio al ciudadano o entidad | Tipo racionalización | Acciones racionalización | Fecha inicio | Fecha final racionalización | Responsable |
| Plantilla Único - Hijo | 7873 | Matrículas aspirantes admitidos a programas de pregrado | Inscrito | Para realizar el trámite de matrícula el ciudadano debe dirigirse al banco o a la institución a realizar el pago del valor total de la matrícula y luego venir a la institución a dejar el recibo de consignación | Para realizar el pago de la matrícula, el ciudadano debe ir al banco o a la institución a hacer el mismo y luego traer el comprobante a la institución. Con esta mejora se va a dar la opción para que el ciudadano realice el pago en línea, sin tener que dirigirse al banco o a la institución para llevar a cabo el mismo, quitando dos pasos, uno para el pago y otro para llevar el recibo a la institución | Con esta mejora el ciudadano va a poder adelantar el trámite desde su casa u oficina sin tener que dirigirse a la institución a realizar el trámite | Tecnológica | Disponible en línea | 1/02/2021 | 30/12/2022 | Vicerrectoría administrativa y financiera |

4.3 RENDICION DE CUENTAS

Objetivo: La rendición de cuentas se realiza con el propósito de que la comunidad pueda ejercer su derecho al control social de la gestión pública y velar por el patrimonio público cumpliendo cabalmente con los preceptos constitucionales establecidos en el artículo 33 de la ley 489/98 sobre la realización de las audiencias públicas para la rendición de cuentas.

Estrategia: Utilizar los medios de divulgación de la entidad definidos en el proceso de comunicación institucional, para mantener informado permanentemente sobre las acciones trazadas en los planes. Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano.

Conceptos y elementos de la estrategia

4.3.1 Elementos de la rendición de cuentas

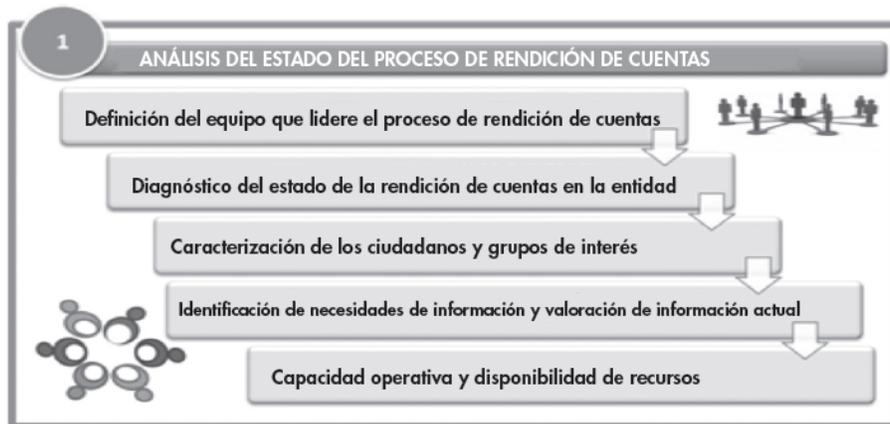
La rendición de cuentas está sustentada en tres (3) elementos que se detallan a continuación:

- ✓ **Información:** Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación. La información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano
- ✓ **Diálogo:** Se refiere a: (i) sustentación, explicaciones y justificaciones de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones.
- ✓ **Responsabilizarse** de lo acordado. El principal incentivo para las entidades, los grupos de valor y los órganos de control es identificar que la institución ha cumplido con los compromisos propuestos en los ejercicios de rendición de cuentas, entendiendo qué agregó valor al cumplimiento de su propósito fundamental. Implica la capacidad de aceptar las sanciones que se deben asumir, en caso de incumplimiento.

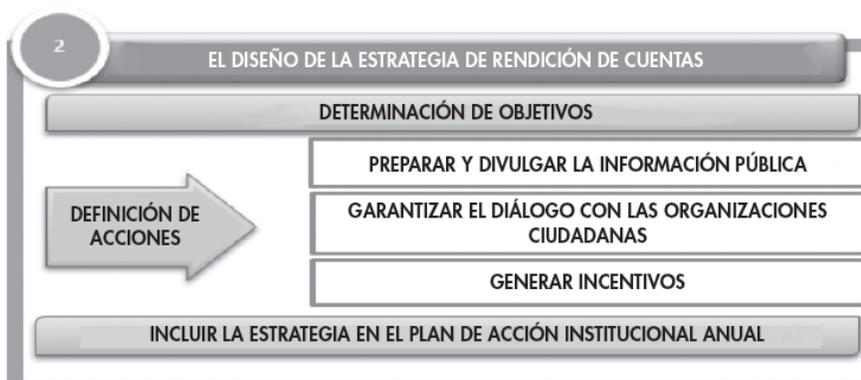
4.3.2 Pasos para la rendición de cuentas

Siguiendo las orientaciones del Manual Único de Rendición de Cuentas, este proceso debe organizarse siguiendo las siguientes fases:

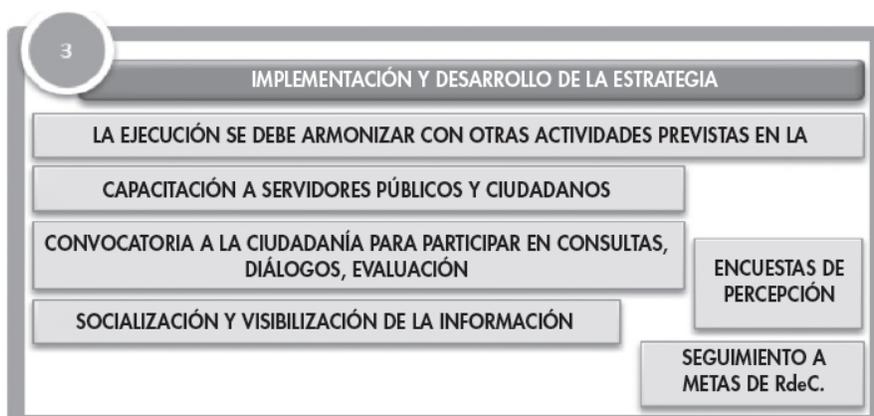
- I. **Análisis del estado del proceso de rendición de cuentas:** Consiste en la elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de rendición de cuentas adelantadas en el año inmediatamente anterior, así como la identificación de grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas



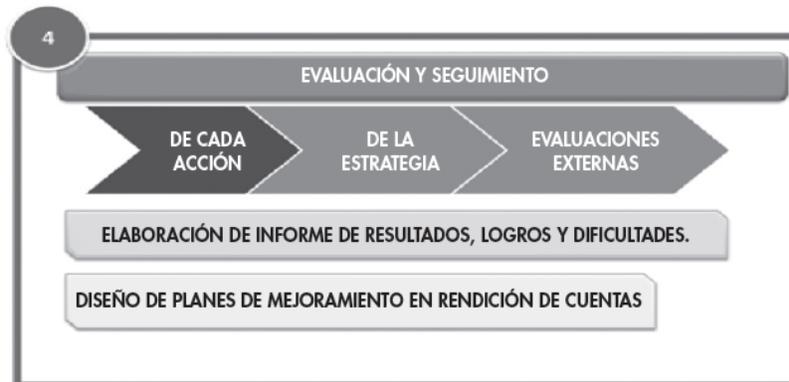
- II. Definición del objetivo, la meta y las acciones para desarrollar la estrategia: Consiste en la construcción del objetivo y unas acciones para desarrollar la estrategia a partir del análisis de debilidades y fortalezas, capacidades y recursos institucionales. En este paso la entidad debe formular las actividades que se compromete a cumplir en el año e integrarlas al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.



- III. Implementación de las acciones programadas: Consiste en la puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. La ejecución y puesta en marcha del cronograma debe armonizarse con otras actividades previstas en la implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.



4. Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas: En este paso se incluye la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la estrategia de rendición de cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimemente la gestión de la entidad para mejorarla. A partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de rendición de cuentas de la entidad, es necesario elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes. Este documento se debe publicar en la página web de la entidad



Plan de acción para la implementación de la estrategia

Para el desarrollo de la estrategia está previsto un plan de acción que contiene los subcomponentes de la estrategia, las actividades a realizar, las metas o productos, responsables periodicidad, así:

| ELEM NTOS | ACTIVIDADES | ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS | | | | | META/PROD UCTO | CUATRIM ESTRE | | | FECHA | | DEPEND ENCIA RESPON SABLE |
|--------------------|---|-----------------------------------|------------|-----------------|---------------|-------------------------------------|---|------------------|---|---|------------|-----------|------------------------------------|
| | | Apresta miento | Dis eño | Prepara ción | Ejecu ción | Seguimi ento y Evaluaci ón | | 1 | 2 | 3 | Inici o | Fin | |
| INFORMACIÓN | Formular el plan de rendición de cuentas institucional para la vigencia en la que se describan e incluyan los espacios de rendición de cuentas con enfoque en derechos humanos (página web, boletines informativos, correos, espacios digitales y demás medios acorde con la caracterización de usuarios) | X | X | | | | Un (1) plan de rendición de cuentas formulado y publicado con enfoque de derechos humanos | X | | | 1-ene-21 | 31-ene-21 | Planeación |

| ELEM NTOS | ACTIVIDADES | ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS | | | | | META/PROD UCTO | CUATRIM ESTRE | | | FECHA | | DEPEND ENCIA RESPON SABLE |
|--------------------|--|-----------------------------------|------------|-----------------|---------------|-------------------------------------|---|------------------|---|---|-------------------|-------------------|--|
| | | Apresta miento | Dis eño | Prepara ción | Ejecu ción | Seguimi ento y Evaluaci ón | | 1 | 2 | 3 | Inici o | Fin | |
| INFORMACIÓN | Realizar Infografía cuatrimestralmente para presentar reportes del avance de la gestión institucional (asociado al espacio de diálogo: "INFOTEP avanza con") | | | X | | | Tres (3) ejercicios de Rendición de cuentas parciales realizado | | X | X | 31- jul- 21 | 31- dic- 21 | Planeaci ón + Comunic aciones |
| | Informe de gestión 2020 y 2021 | | | X | | | Dos (2) Informes de gestión formulados, publicados y divulgados | X | | X | 1- ene- 21 | 30- nov -21 | Planeaci ón |

| ELEMEN TOS | ACTIVIDADES | ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS | | | | | META/PROD UCTO | CUATRIM ESTRE | | | FECHA | | DEPEND ENCIA RESPON SABLE |
|----------------|---|-----------------------------------|------------|-----------------|---------------|-------------------------------------|--|------------------|---|---|------------|-----------|--|
| | | Apresta miento | Dis eño | Prepara ción | Ejecu ción | Seguimi ento y Evaluaci ón | | 1 | 2 | 3 | Inici o | Fin | |
| DIÁLOGO | Espacio de diálogo en redes sociales: "INFOTEP avanza con" | | | | X | | Tres (3) ejercicios de rendición de cuentas parciales realizado | X | X | X | 30-abr-21 | 31-dic-21 | Planeación + Comunicaciones + Rectoría |
| | Realizar audiencia pública de resultados de la gestión año 2020 | | | | X | | Una (1) Audiencia pública de rendición vigencia 2020 realizada | X | | | 26-may-21 | 26-may-21 | Planeación + Comunicaciones |
| | Realizar audiencia pública de resultados de la gestión año 2021 | | | | X | | Una (1) Audiencia pública de rendición vigencia 2021 realizada | | | X | 1-nov-21 | 1-dic-21 | Planeación + Comunicaciones |
| | Sensibilizar e invitar a los grupos de interés y de valor hacia la cultura de | X | | X | | | Una (1) sensibilización durante la vigencia / invitación a los grupos de | | X | | 1-nov-21 | 1-dic-21 | Planeación + Comunicaciones |

| | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|--|--|---------------|--------------------|------------------|---------------------------------|--|---------------------|----------|----------|---------------|----------------------------------|--------------------------------|
| | rendición de cuentas y a participar en estos espacios. | | | | | | interés a participar de los espacios de rendición de cuentas (debe ser de forma constante) | | | | | | |
| DIÁLOGO | ACTIVIDADES | ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS | | | | | META/PRODUCTO | CUATRIMESTRE | | | FECHA | | DEPENDENCIA RESPONSABLE |
| | | Aprestamiento | Diseño | Preparación | Ejecución | Seguimiento y Evaluación | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin | |
| | Portal educación rinde cuentas | | X | X | X | | | X | X | 1-ago-21 | 31-dic-21 | Planeación + Líderes de Procesos | |

| ELEMEN TOS | ACTIVIDADES | ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS | | | | | META/PROD UCTO | CUATRIM ESTRE | | | FECHA | | DEPEND ENCIA RESPON SABLE |
|------------------------|---|-----------------------------------|------------|-----------------|---------------|-------------------------------------|--|------------------|---|---|------------|-----------|------------------------------------|
| | | Apresta miento | Dis eño | Prepara ción | Ejecu ción | Seguimi ento y Evaluaci ón | | 1 | 2 | 3 | Inici o | Fin | |
| RESPONSABILIDAD | Evaluar la Estrategia de Comunicación de Rendición de Cuentas 2020 | | | | | X | Un (1) informe en el que se analicen asistencia a los espacios dialogo frente a la estrategia comunicativa utilizada para el mismo | X | X | X | 1-ene-21 | 31-ene-21 | Control Interno - Web Master |
| | Publicar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas 2020 | | | | | X | Un (1) informe de evaluación de la estrategia rendición de cuentas del 2020 publicado | X | | | 1-ene-21 | 31-ene-21 | Control Interno - Web Master |
| | Realizar y publicar la caracterización de usuarios de otros grupos de valor | X | X | | | | Un (1) documento de caracterización de usuarios publicado en la página web | X | | | 1-jun-21 | 31-jul-21 | Planeación - Web Master |

| ELEMEN TOS | ACTIVIDADES | ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS | | | | | META/PROD UCTO | CUATRIM ESTRE | | | FECHA | | DEPEND ENCIA RESPON SABLE |
|------------------------|---|-----------------------------------|------------|-----------------|---------------|-------------------------------------|--|------------------|---|---|------------|-----------|------------------------------------|
| | | Apresta miento | Dis eño | Prepara ción | Ejecu ción | Seguimi ento y Evaluaci ón | | 1 | 2 | 3 | Inici o | Fin | |
| RESPONSABILIDAD | Convocar a los grupos interés para participar en consultas, diálogos o evaluación de la gestión institucional | X | X | | | | Una (1) Convocatoria realizada | X | X | X | 1-nov-21 | 30-nov-21 | Planeación - Comunicaciones |
| | Brindar respuesta a las inquietudes sobre la información expuesta en los espacios de rendición de cuentas | | | | | X | Un (1) informe sobre respuestas a todas las inquietudes planteadas por los grupos de interés en los diferentes espacios de dialogo | X | | | 1-dic-21 | 31-dic-21 | Control Interno - Web Master |
| | Evaluación de la ejecución de los espacios de rendición de cuentas 2021 | | | | | X | Un (1) informe general de la Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas 2021 | X | X | X | 1-dic-21 | 31-dic-21 | Control Interno - Web Master |

| | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|--|---|---|---|----------|-----------|------------------------------|
| | Evaluar la estrategia de comunicación de cada evento de la rendición de cuentas 2021 | | | | | X | Publicar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas 2021 | X | X | X | 1-dic-21 | 31-dic-21 | Control Interno - Web Master |
|--|--|--|--|--|--|---|--|---|---|---|----------|-----------|------------------------------|

4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivo: El propósito es mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidades públicas, logrando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Estrategia: Lograr el mejoramiento permanente de la atención al ciudadano del INFOTEP.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento.

Los lineamientos para la formulación de la estrategia de Mecanismo Para Mejorar la Atención al Ciudadano están contenidos en la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, versión 2.

Conceptos y elementos de la estrategia

De acuerdo al diagnóstico realizado por INFOTEP, las acciones que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, están agrupada en frentes de trabajo o subcomponentes, como los relacionados a continuación:

- Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

En este frente de trabajo el INFOTEP direccionará sus acciones para institucionalizar el tema de servicio al ciudadano, fortaleciendo la responsabilidad de la Alta Dirección con la gestión del proceso y la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

- Fortalecimiento de los canales de atención

INFOTEP focalizará sus acciones para mejorar “aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias”. Además, se diseñarán acciones “para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención”.

- Talento humano

La intervención en esta área de trabajo está direccionada a sensibilizar y formar a los diferentes jefes de procesos o áreas del INFOTEP en la manera adecuada y eficiente de tratar al ciudadano dentro de la gestión de sus trámites y servicios, ya que ellos constituyen “el activo más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a

través de los trámites y servicios que solicitan”.

- Normativo y procedimental

La intervención del INFOTEP en este frente de trabajo está enfocado a asegurar el cumplimiento normativo en temas como:

- ✓ Tratamiento de datos personales
- ✓ Acceso a la información
- ✓ Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)
- ✓ Trámites

- Relacionamiento con el ciudadano

La gestión del INFOTEP, en este frente trabajo, está orientado en diseñar e implementar herramientas para conocer de la población objetivo sus características, necesidades y valorar el servicio prestado a través de indagar al ciudadano sobre sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.

Plan de acción para la implementación de la estrategia

Para el desarrollo de la estrategia está previsto un plan de acción que contiene los subcomponentes de la estrategia, las actividades a realizar, las metas o productos, responsables y periodicidad.

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS | ACTIVIDADES | | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
|--|-------------|--|--|---|--------------|---|---|----------|-----------|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direcccionamiento estratégico | 1.1 | Poner en marcha la herramienta de PQRSD de la página web y hacer el respectivo seguimiento de su uso | Herramienta de atención al ciudadano en funcionamiento con mejoras | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | | X | | 1-ene-21 | 1-jul-21 |
| | 1.2 | Designar un líder de servicio al ciudadano a nivel institucional para que lidere la dependencia | Un líder de servicio al ciudadano designado | Rectora | X | | | 1-ene-21 | 30-abr-21 |
| | 1.3 | Capacitar en forma permanente al responsable de la atención al ciudadano | Personal de atención permanente | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | | X | X | 1-jun-21 | 31-dic-21 |

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS | ACTIVIDADES | | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
|---|-------------|--|------------------------------------|---|--------------|---|---|----------|-----------|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 | Capacitación en las normas NTC 6047 | Una Capacitación de NTC 6047 | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | | | X | 1-ago-21 | 31-dic-21 |
| | 2.3 | Actualizar el plan de implementación de instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la páginas web de INFOTEP (Implementación de la NTC 5854 y CONVERTIC) | Plan de Implementación actualizado | Sistemas | | | X | 1-ago-21 | 31-dic-21 |

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS | ACTIVIDADES | | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
|---|-------------|---|-------------------------------------|---|--------------|---|---|----------|-----------|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.4 | Aprobar, implementar y consolidar estadísticas de la batería de indicadores para servicio al ciudadano (medición de tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos en los canales de atención) | Cada vez que se preste la atención | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |
| | 2.5 | | Tablero de indicadores establecidos | Calidad | | X | | 1-abr-21 | 31-ago-21 |

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS | ACTIVIDADES | | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
|---|-------------|--|--|---|--------------|---|---|----------|-----------|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 3 Talento Humano | 3.1 | Realizar cursos o talleres para fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. | Dos talleres o cursos de competencias en atención al ciudadano | Vicerrectoría Administrativa y Financiera | | X | X | 1-ago-21 | 31-dic-21 |
| | 3.2 | Ejecutar las acciones del Plan de Bienestar e Incentivos de la Institución | Plan de Bienestar e Incentivos Ejecutado | Talento Humano | | X | X | 1-ago-21 | 31-dic-21 |
| | 3.3 | Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para | Incentivos definidos | Talento Humano | | X | X | 1-ago-21 | 31-dic-21 |

| | | destacar el desempeño de los servidores de planta que por el servicio prestado al ciudadano. | | | | | | | |
|--|-------------|---|---|------------------------------|---|---|--------|----------|-----------|
| SUBCOMPONENTE / PROCESOS | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | | |
| | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin | |
| Subcomponente 3 Talento Humano | 3.4 | Promover espacios para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades. | Realizar dos (2) acciones para promover la cultura del servicio ciudadano | Talento Humano | | X | X | 1-ago-21 | 31-dic-21 |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 | Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. | Realizar 4 informes de PQRSD | Vicerrectoría Administrativa | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS | ACTIVIDADES | | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
|--|-------------|---|---|-------------------------|--------------|---|---|----------|-----------|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.2 | Divulgar y ejecutar la política de protección de datos | Política de Protección de Datos divulgada y apropiada | Sistemas | X | | | 1-ene-21 | 30-abr-21 |
| | 4.3 | personales y el modelo de gobiernos de a nivel institucional | Modelo de gobierno de datos implementado | Sistemas | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |
| Subcomponente 5 Relación con el ciudadano | 5.1 | Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad. | Documento de Caracterización de servidores y contratistas de la entidad | Talento Humano | | X | | 1-ago-21 | 31-dic-21 |
| | 5.2 | | Documento de Caracterización de ciudadanos | Bienestar Universitario | | X | | 1-ago-21 | 31-dic-21 |

| SUBCOMPONENTE / PROCESOS | ACTIVIDADES | | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
|---|-------------|---|---|---|--------------|---|---|----------|-----------|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.3 | Aplicar las encuestas de satisfacción de la prestación del servicio en los momentos de verdad | Informes de medición de satisfacción del usuario de las áreas Académica, Bienestar, Investigación | Académica, Bienestar e investigación, Calidad | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |
| | 5.4 | Realizar la evaluación de la percepción del usuario sobre la atención al ciudadano por parte de la entidad. | Informe de evaluación de percepción | Calidad | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |

4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Objetivo: Determinar las acciones necesarias para llevar a cabo la implementación de medidas que garanticen la transparencia y acceso a la información pública

Estrategia: Divulgar proactivamente la información pública y generar una cultura de transparencia.

En concordancia con los lineamientos de la Ley 1712 de 2014 del derecho fundamental de acceso a la información pública 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.

Conceptos y elementos de la estrategia

Para lograr este objetivo, el INFOTEP seguirá los lineamientos de la metodología versión 2, que propone cinco (5) estrategias, definidas así:

- Lineamientos de Transparencia Activa

De acuerdo con la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2, la transparencia activa se define como “disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos”, pero el artículo 9 de la ley 1712 de 2014 y la estrategia de gobierno en línea regulan esta disponibilidad estableciendo unos estándares mínimos para la publicación de información en los sitios web oficiales en la sección “*Transparencia y acceso a la información pública*”

Para la implementación de los lineamientos de esta estrategia, el INFOTEP aplicara la herramienta **matriz de autodiagnóstico** diseñada por la Procuraduría General de la Nación para medir la aplicación de la ley 1712 de 2014 y establecer las acciones que sean necesaria para publicación y/o divulgación de la información más allá de las exigencias mínimas.

- Lineamientos de Transparencia Pasiva

A diferencia de la transparencia activa, la pasiva está definida como “la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.

Para ello, INFOTEP implementará acciones que mejoren la gestión de estas solicitudes en los términos previstos por los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

Así mismo, siguiendo las directrices del Decreto 1081 de 2015, el INFOTEP regulará el tema del principio de gratuidad y los estándares del contenido y oportunidad

- Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

De acuerdo con los términos de la ley, INFOTEP debe adoptar, por medio de acto administrativo, tres (3) instrumentos de apoyo al proceso de gestión de información y se deben publicar “en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace *“Transparencia y acceso a información pública”*, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano”. Estos instrumentos están definidos así:

- ✓ El Registro o inventario de activos de Información.
- ✓ El Esquema de publicación de información
- ✓ El Índice de Información Clasificada y Reservada

- Criterio diferencial de accesibilidad

INFOTEP debe implementar acciones que garanticen, de acuerdo al criterio diferencial de accesibilidad la información establecida por Ley. Esas acciones son las que a continuación se relacionan:

- ✓ Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- ✓ Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- ✓ Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- ✓ Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

- Monitoreo del Acceso a la Información Pública

INFOTEP para el seguimiento del acceso a la información pública, dispondrá de un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

- ✓ El número de solicitudes recibidas.
- ✓ El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- ✓ El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- ✓ El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Plan de acción para la implementación de la estrategia

En la implementación de la estrategia está previsto un plan de acción que contiene los subcomponentes de la estrategia, las actividades a realizar, las metas o productos, responsables y periodicidad, así:

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | | META Y PRODUCTO | INDICADORES | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
|--|-------------|---|---|---|--|--------------|---|---|----------|-----------|
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Publicación mínima de la información establecida en la Ley 1712 de 2014 | Página Web actualizada según lineamientos Ley 1712 de 2014. | # de publicaciones reales/ # de publicaciones requeridas por ley | Planeación - Vicerrectoría Administrativa Y Financiera | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |
| | 1.2 | Divulgación de datos abiertos. | Un documento de divulgación de datos abiertos | # de canales de información ejecutados/ # de canales de información planeados | Vicerrectoría Académica Y Sistemas | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |
| | 1.3 | Socializar entre los líderes de procesos acerca de la información que deben publicar en la página y la periodicidad | Realizar dos socializaciones anuales | # de socializaciones realizadas / # de socializaciones planeadas | Planeación - Vicerrectoría Administrativa Y Financiera | | | X | 1-ago-21 | 31-dic-21 |

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META Y PRODUCTO | INDICADORES | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | | |
|--|-------------|--|--|---|---|---|---|--------|----------|-----------|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin | |
| Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa | 1.4 | Publicación de los planes e informes requeridos al cierre de año, cada 31 de enero del año siguiente | Información publicada de cada proceso | # de planes e informes publicados/ # de planes e informes planeados para su publicación | Planeación - Vicerrectoría Administrativa Y Financiera- Vicerrectoría Académica | X | | | 1-ene-21 | 31-ene-21 |
| | 1.5 | Registrar y actualizar las hojas de vida de los funcionarios y contratistas en el SIGEP | Actualizar en un 100% las hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP | # de hojas de vidas actualizadas | Talento Humano | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |
| | 1.6 | Realizar los registros de los contratos del SECOP II | Actualizar en un 50% los contratos en el SECOP II | # de contratos registrados/ # de contratos vigentes | Vicerrectoría Administrativa Y Financiera | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | | META Y PRODUCTO | INDICADORES | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
|--|-------------|---|--|---|---|--------------|---|---|----------|-----------|
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa | 1.7 | Publicar información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. | Publicar dos veces al año la información mínima de la institución siempre y cuando presente cambio | # publicaciones realizadas/ # publicaciones planeadas | Todos Los Procesos - Sistemas | | X | X | 1-may-21 | 31-dic-21 |
| | 1.8 | Registrar y mantener actualizada la información acerca de los trámites y servicios de la entidad en el SUIT | Trámites actualizados en el SUIT | # de trámites actualizados / # de trámites inscritos | Planeación | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |
| Subcomponente 2. Lineamientos de | 2.1 | Reglamentar los derechos de petición verbal | Resolución o procedimiento aprobada y publicada | # de resoluciones aprobadas y publicadas | Vicerrectoría Administrativa Y Financiera + | | X | | 1-may-21 | 31-ago-21 |

| Transparencia Pasiva | | | | | Coordinación Calidad | | | | |
|--|---|--------------------------------------|---|---|----------------------|---|---|----------|-----------|
| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META Y PRODUCTO | INDICADORES | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
| | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.2 Actualizar el acta o resolución administrativa acerca de los costos de reproducción | Resolución aprobada | # de resoluciones aprobadas y publicadas | Vicerrectoría Administrativa Y Financiera | | X | | 1-may-21 | 31-ago-21 |
| Subcomponente 3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la Información | 3.1 Realizar inventario de activos de información de la institución | Inventario de Activos de información | # de activos información inventariados / # de activos de información existentes | Vicerrectoría Administrativa Y Financiera + Gestión Documental + Sistemas | | X | X | 1-may-21 | 31-dic-21 |

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | | META Y PRODUCTO | INDICADORES | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
|--|-------------|---|--|--|---|--------------|---|---|----------|-----------|
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la Información | 3.2 | Esquema de publicación de información. | Publicar en la página web El Esquema de publicación | # de documentos publicados | Vicerrectoría Administrativa Y Financiera + Gestión Documental + Sistemas | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |
| | 3.3 | Realizar la definición de información clasificada y reservada. | Publicar en la página web. El Índice de Información Clasificada y Reservada | # de documentos publicados | Vicerrectoría Administrativa Y Financiera + Gestión Documental + Sistemas | | | X | 1-sep-21 | 31-dic-21 |
| Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad | 4.1 | Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad en cumplimiento | 100% de la página web con cumplimiento de los criterios de accesibilidad de la resolución 1519 de 2020 | # de criterios de accesibilidad cumplidos / # criterios de accesibilidad estipulados en la resolución 1519 de 2020 | Sistemas + Webmaster | | X | X | 1-may-21 | 31-dic-21 |

| | | de las disposiciones de la resolución 1519 de 2020 | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--------------|---|---|----------|-----------|
| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META Y PRODUCTO | INDICADORES | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
| | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad | 4.2 Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad | Dos (2) acciones para la accesibilidad de personas con discapacidad implementadas | # de acciones para la accesibilidad de personas con discapacidad implementadas | Vicerrectoría Administrativa Y Financiera | | | X | 1-sep-21 | 31-dic-21 |
| Subcomponente 5. Monitoreo del acceso a la información pública | 5.1 Elaborar informe de las PQRSDF que ingresan a la institución que contenga: número solicitudes recibidas, | Cuatro (4) informes de PQRSDF publicados | # de informes PQRSDF publicados | Coordinación Calidad | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |

| | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | número solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes negadas acceso de información, etc. | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

4.6. INICIATIVAS ADICIONALES:

Dentro de este componente el INFOTEP San Andrés incluye una iniciativa adicional, concerniente al Pacto Sectorial por la Transparencia y Lucha contra la Corrupción firmado el pasado 20 de noviembre del 2020

Iniciativa Adicional 1. Pacto Sectorial por la Transparencia y Lucha contra la Corrupción

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META Y PRODUCTO | INDICADORES | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
|--------------------------------|---|---|-----------------------------|---------------------------------|--------------|---|---|----------|-----------|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 1: Planeación | 1.1 Crear un canal antifraude y de denuncia segura para el ciudadano, articulado con la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción - RITA, a cargo de la Secretaría de Transparencia | Un (1) canal antifraude creado | # de canales creados | Rector + Planeación+ Web master | X | | | 1-ene-21 | 31-mar-21 |
| | | Crear el correo soytransparente@infotepsai.edu.co | | Planeación + Sistemas | X | | | 1-ene-21 | 31-mar-21 |
| | 1.2. Definir al interior de la Entidad un Oficial de Transparencia, que apoyará la adopción de | Un (1) funcionario Asignado | # de funcionarios asignados | Rector | X | | | 1-ene-21 | 31-mar-21 |

| | | sistemas y procedimientos necesarios para que en cada entidad se controle y prevenga de manera sistemática la corrupción | | | | | | | | |
|-----------------------------|-------------|--|----------------------------|----------------------------|-----------------------------|---|---|--------|----------|--------------|
| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META PRODUCTO | Y INDICADORES | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | | |
| | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin | |
| Subcomponente 1: Planeación | 1.3. | Formular una política anti soborno de conformidad con la ISO 37001:2017 | Una (1) política formulada | # de políticas formuladas | Planeación | | X | | 1-may-21 | 31-agosto-21 |
| | 1.4. | Formular una Política antifraude y antipiratería | Una (1) política formulada | # de políticas formuladas | Planeación | | X | | 1-may-21 | 31-agosto-21 |
| | 1.5. | Formular un protocolo de manejo de conflicto de interés | Un (1) protocolo formulado | # de protocolos formulados | Planeación + Talento Humano | X | | | 1-ene-21 | 31-mar-21 |

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META PRODUCTO | Y | INDICADORES | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | | |
|--|-------------|---|----------------------------------|--|---|--|---|---|----------|-----------|-----------|
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin | |
| Subcomponente 2: Implementación | 2.1. | Establecer como requisito para suscribir contratos de prestación de servicios profesionales y de apoyo, la realización del Curso de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción. | 100% | de contratistas con de Integridad, Transparencia y Lucha contra la corrupción. | # de contratistas que realizaron el curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la corrupción / # de contratistas totales | Rector + Vicerrectoría Administrativa y Financiera: contratación | | | X | 1-sep-21 | 31-dic-21 |
| | 2.2. | Documentar los comportamientos y circunstancias denominadas "banderas rojas", por ser las alertas más comunes que aumentan la exposición del personal de la organización al fraude. | Un (1) informe final documentado | # de informes | Control interno | | | X | 1-sep-21 | 31-dic-21 | |

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | | META PRODUCTO | Y INDICADORES | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
|--|-------------|--|--|--|------------------------|--------------|---|---|----------|-----------|
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 2: Implementación | 2.3. | Implementar las acciones de las políticas de transparencia y acceso a la información pública, lucha contra la corrupción, integridad, seguridad de la información, de racionalización de trámites y servicio al ciudadano. | 90% de acciones implementadas | # de acciones de las políticas implementadas / # de acciones planeadas | Planeación | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |
| | 2.4. | Combatir la corrupción en todas sus formas: el cohecho, la corrupción privada, el fraude, el peculado, el tráfico de influencias, entre otras, que conlleva la obligación de denunciar los casos de corrupción y/o de conductas contrarias a las políticas y valores | 0 actos de corrupción materializados al interior de la entidad | # de actos de corrupción materializados | Todos los funcionarios | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META PRODUCTO | Y | INDICADORES | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
|--|--|------------------------------------|---|---|--------------------|--------------|--|---|----------|-----------|
| | | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| | | | | | | | de la gestión pública, de los que se tenga conocimiento. | | | |
| Subcomponente 2: Implementación | 2.5. Cumplir con los estándares de transparencia y acceso a la información contemplados en la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública" y seguir los parámetros y lineamientos que se establezcan en el manejo de información sensible. | 100% de Implementación de ley 1712 | | # de criterios de la ley 1712 cumplidos / # de criterios estipulados en la ley 1712 | Todos los procesos | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | | META PRODUCTO | Y | INDICADORES | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
|--|-------------|---|---------------|----|--|----------------------|--------------|---|---|----------|-----------|
| | | | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 2: Implementación | 2.6. | Participar proactivamente en las diferentes acciones de transparencia que promueva el Ministerio de Educación Nacional, las entidades adscritas y vinculadas, y la Secretaría de Transparencia. | 100% | de | # de participaciones efectivas en eventos / # de invitaciones a eventos | Rector o su delegado | | | X | 1-sep-21 | 31-dic-21 |
| | 2.7. | Realizar las declaraciones de bienes, rentas y conflictos de intereses por parte de todos los funcionarios de planta de la entidad, en cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 | 100% | de | # de funcionarios de planta de la entidad que realizan la declaración de renta y conflictos de interés / # de funcionarios de planta | Talento humano | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META PRODUCTO | INDICADORES | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | |
|---|--|--|---|---|--------------|---|---|----------|-----------|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin |
| Subcomponente 2: Implementación | 2.8. Promover el uso de los procesos de contratación del SECOP II, Tienda Virtual del Estado y cumplir a cabalidad los principios de la contratación estatal que le sean aplicables. | 100% de contratación pública a través del SECOP II | # de procesos de contratación realizados en SECOP II / # de contratos totales | Vicerrectoría Administrativa y Financiera: contratación | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |
| Subcomponente 3: Monitoreo, Seguimiento y Evaluación | 3.1. Monitorear y publicar trimestralmente en el botón de transparencia de la página web el cumplimiento de los planes de manejo definidos en la matriz de riesgos de corrupción del sector. | 4 informes publicados en página web | # de informes publicados | Control interno | X | X | X | 1-ene-21 | 31-dic-21 |

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META PRODUCTO | INDICADORES | RESPONSABLE | CUATRIMESTRE | | | FECHA | | |
|---|-------------|--|-----------------------------|---|-----------------|---|---|--------|-----------|------------|
| | | | | | 1 | 2 | 3 | Inicio | Fin | |
| Subcomponente 3: Monitoreo, Seguimiento y Evaluación | 3.2. | Hacer seguimiento periódico al cumplimiento de las actividades contempladas en el pacto, y disponer las acciones necesarias para el efectivo avance del mismo, remitiendo a la Secretaría de Transparencia, semestralmente, un informe sobre sus resultados. | 2 informes anuales | # de informes publicados | Control interno | | X | X | 1- may-21 | 31- dic-21 |
| | 3.3. | Presentar a la alta dirección un informe de evaluación y resultados de implementación del pacto de transparencia a nivel institucional | 1 informe final documentado | # de informes documentados y publicados | Control interno | | | X | 1- dic-21 | 31- dic-21 |

5. 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.

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento 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 2021, los informes se publicarán a más tardar 10 diez hábiles después de la fecha de corte.

CONTROL DE CAMBIOS

| FECHA | VERSIÓN | CAMBIOS |
|---------------|---------|---|
| Enero de 2021 | 01 | Se crea el documento de conformidad con los lineamientos institucionales establecidos y la normatividad vigente. |
| Julio de 2021 | 02 | Se actualiza el plan de rendición de cuentas y el de participación ciudadana de acuerdo a los lineamientos del DAFP. Se incluye el componente adicional 6: Pacto Sectorial por la Transparencia y Lucha contra la Corrupción de conformidad con los lineamientos del documento con el mismo nombre |

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|--|---|--|
| Patricia Abdul Azis Profesional Especializado Contratista asesora de la oficina de planeación | Nerieth May Caraballo Profesional Especializado Jefe de planeación | Silvia Montoya Duffis Profesional Especializado Rectora |