PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

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 35
4.3.1 Elementos de la rendición de cuentas 35
4.3.2 Pasos para la rendición de cuentas 35
4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....45
4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.....56
4.6. INICIATIVAS ADICIONALES: 60
5. MONITOREO 76
6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 76
CONTROL DE CAMBIOS.....77

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 oficialesde 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 extralimitación 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 de1999. 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 actos de corrupción y laefectividad 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 Administraciónde 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 riego 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	CUATRIMESTRE			FECHA	
							1	2	3	Inicio	Fin
Subcomponente / proceso 1 Política de Administración del Riesgos	**1.1**	Revisar y Actualizar la política de riesgos de acuerdo a los parámetros del DAFP .	Un (1) documento actualizado, aprobado y publicado	Política de administración del riesgo actualizada y aprobada	Planeación	Una vez	**X**			1-ene-22	30-abr-22
	1.2.	Seguimiento y evaluación a la implementación de la política de administración de riesgos	90% de implementación de las acciones planteadas en el plan de trabajo	Informes de implementación de la política	Control Interno	CUATRIMESTRAL	**X**	**X**	**X**	1-ene-22	31-dic-22

SUBCOMPONENTE / PROCESOS		ACTIVIDADES	META	PRODUCTO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	CUATRIMESTRE			FECHA	
							1	2	3	Inicio	Fin
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	**X**			1-ene-22	30-abr-22
	2.2.	Seguimiento y Evaluación de los Riesgos de Corrupción	Cero (0) riesgos de corrupción materializados	Informes de seguimiento y evaluación a los riesgos de corrupción	Control Interno	CUATRIMESTRAL	**X**	**X**	**X**	1-ene-22	31-dic-22

SUBCOMPONENTE / PROCESOS		ACTIVIDADES	META	PRODUCTO	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	CUATRIMESTRE			FECHA	
							1	2	3	Inicio	Fin
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 en la página web institucional	Publicación Mapa de Riesgos de corrupción para Observaciones de la Comunidad en la página web institucional	Planeación	UNA VEZ AL AÑO	**X**			7-ene-22	21-ene-22
	3.2.		Un (1) Mapa de Riesgos de corrupción socializado mediante comunicado interno, retroalimentado y Publicado en la Página	Mapa de Riesgos socializado, retroalimentado y Publicado en Página Web.	Planeación + Comunicaciones	ANUAL	**X**			21-ene-22	31-ene-22

			Web.								
SUBCOMPONENTE / PROCESOS		**ACTIVIDADES**	**META**	**PRODUCTO**	**RESPONSABLE**	**PERIODICIDAD**	**CUATRIMESTRE**			**FECHA**	
							1	**2**	**3**	**Inicio**	**Fin**
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	Lideres de Procesos + Planeación	CUATRIMESTRAL	**X**	**X**	**X**	30-abr-22	31-dic-22
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	**X**	**X**	**X**	30-abr-22	31-dic-22

4.2 **RACIONALIZACION DE TRAMITES.**

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:

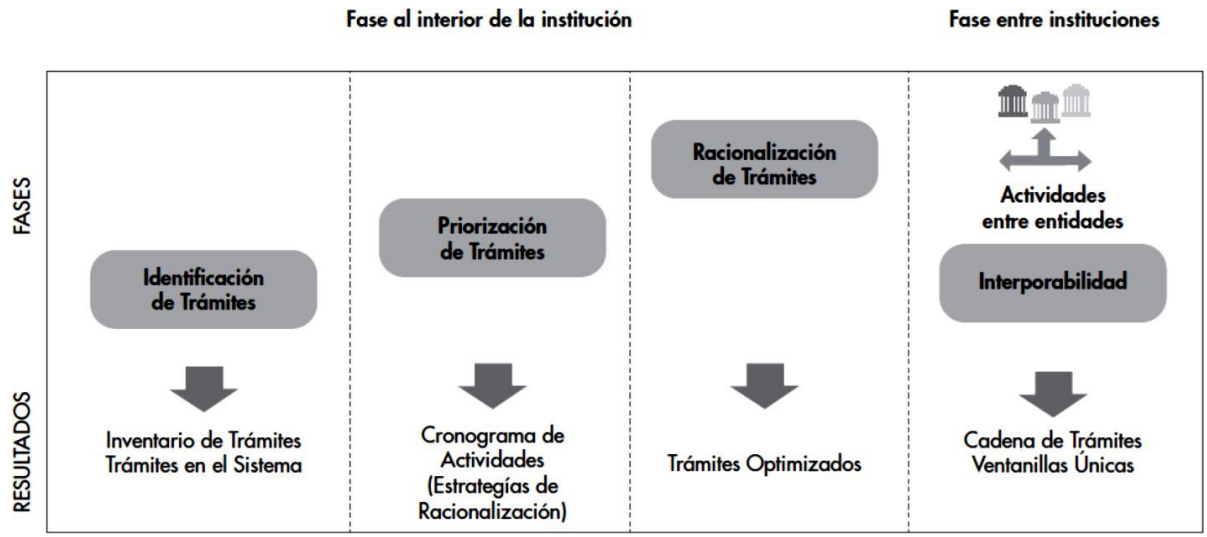
• En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
• No es obligatoria su realización para el usuario
• Generalmente no tiene costo

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.gobiernoenlinea.gov.co.

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada porel 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, mediantela 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

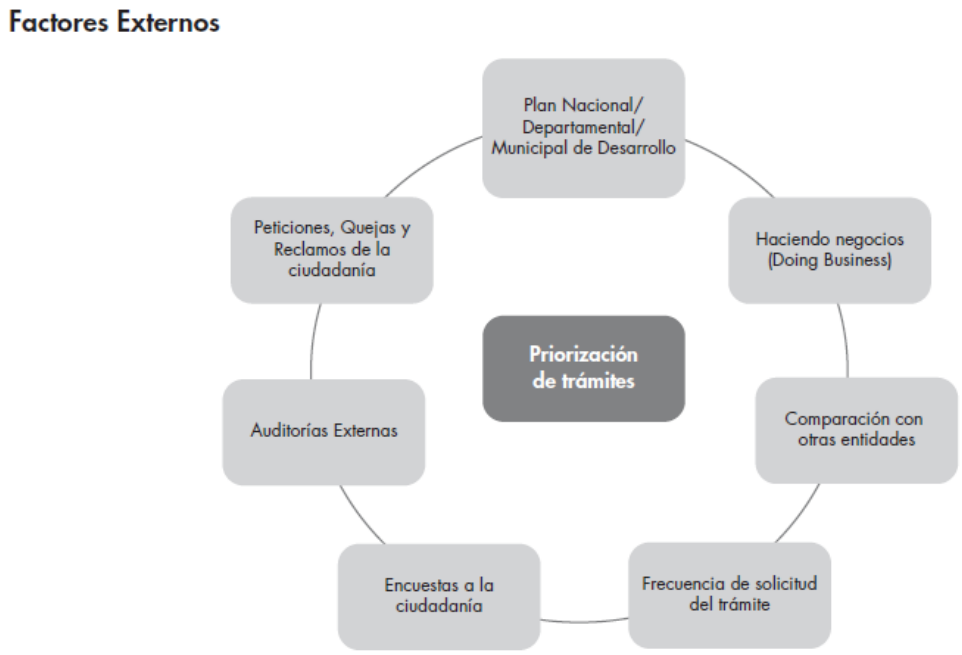
Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

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

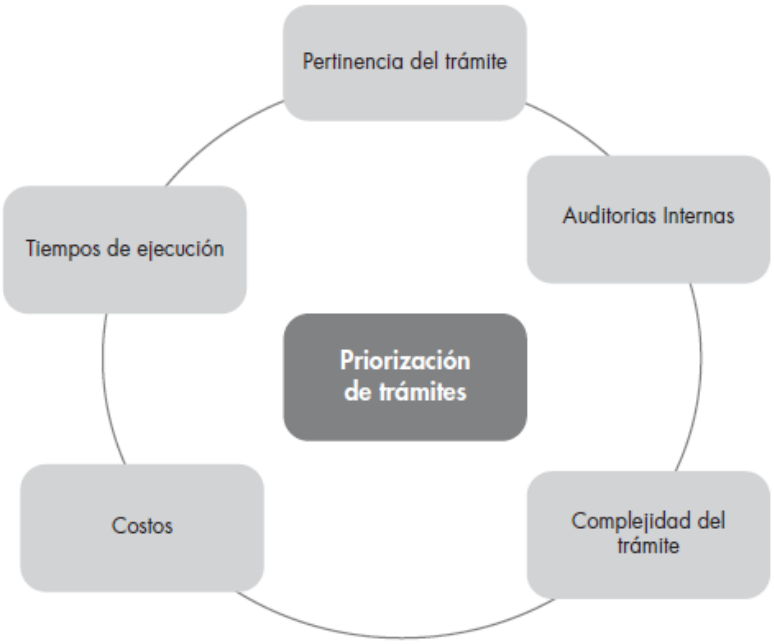
4.2.2 Priorización de trámite

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 Internos



4.2.2 Racionalización de trámites

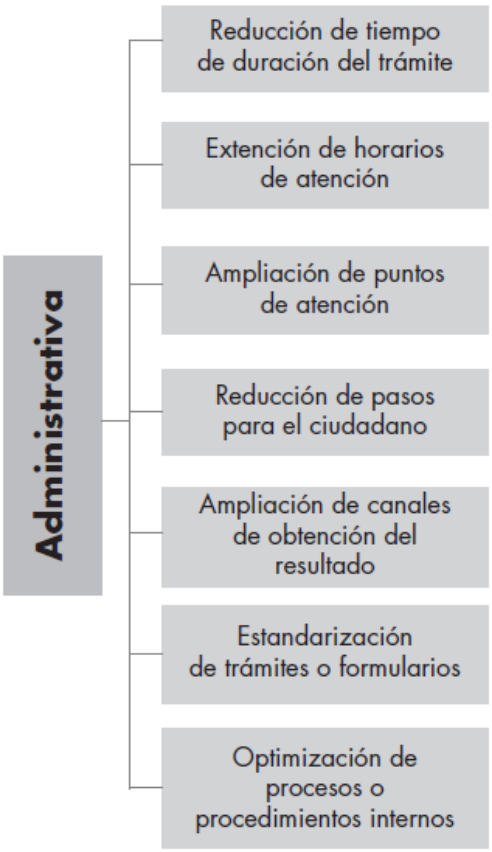
Esta fase consiste en aplicar estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos.

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

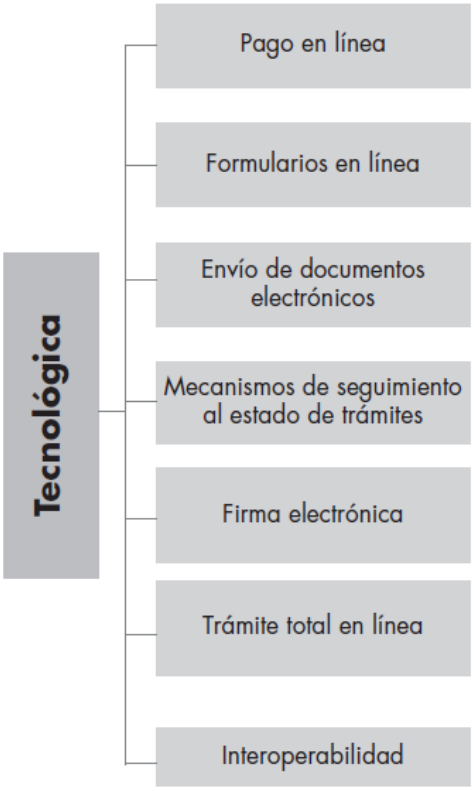
• **Normativa**: Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociados a la modificación, actualización o emisión de normas dentro de las cuales están:

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	51286	Certificado de notas	Inscrito	Para realizar el trámite de certificado de notas el ciudadano debe realizar el pago del certificado presencialmente en el banco y luego dirigirse a la institución a entregar el recibo de pago e indicar el nombre completo del estudiante, programa e indicar de que semestre requiere el certificado	La mejora a implementar consiste permitir que el ciudadano pueda hacer el trámite en línea al permitirle que realice el pago en línea y pueda radicar la solicitud de certificados vía email de la ventanilla única o página web a través del portal de PQRSDF	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	1/2/2022	30/6/2023	Vicerrectoría administrativa y financiera
Plantilla Único - Hijo	7872	Inscripción 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	La mejora a implementar consiste permitir que el ciudadano pueda hacer el trámite en línea al permitirle que pueda radicar	Con esta mejora el ciudadano va a poder adelantar el trámite desde su casa u oficina sin tener que	Tecnológica	Disponible en línea	1/2/2022	30/6/2023	Vicerrectoría administrativa y financiera

					la solicitud de Inscripción aspirantes a programas de pregrados vía email de la ventanilla única o página web a través del portal de PQRSDF	dirigirse a la institución a realizar el trámite					
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	28986	Cancelación de la matrícula académica	Inscrito	Para realizar el trámite de cancelación de matrícula el ciudadano debe radicar presencialmente en la ventanilla única una Carta de solicitud de cancelación del semestre exponiendo los motivos de la cancelación	La mejora a implementar consiste permitir que el ciudadano pueda hacer el trámite en línea al permitirle que pueda radicar la solicitud de cancelación del semestre vía email de la ventanilla única o página web a través del portal de PQRSDF	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	1/2/2022	30/4/2022	Vicerrectoría administrativa y financiera

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	28990	Aplazamiento del semestre	Inscrito	Para realizar el trámite de aplazamiento del semestre el ciudadano debe radicar presencialmente en la ventanilla única una Carta de solicitud de cancelación del semestre exponiendo los motivos de la cancelación	La mejora a implementar consiste permitir que el ciudadano pueda hacer el trámite en línea al permitirle que pueda radicar la solicitud de cancelación del semestre vía email de la ventanilla única o página web a través del portal de PQRSDF	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	1/2/2022	30/4/2022	Vicerrectoría administrativa y financiera
Plantilla Único - Hijo	51325	Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano	Inscrito	El ciudadano para realizar el trámite de Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano el ciudadano debe realizar el pago de la inscripción presencialmente en	Actualmente, el ciudadano debe acercarse a la institución para recibir el formulario de inscripción en físico, así como sus requisitos;	El ciudadano con esta mejora se evitará el tener que acercarse dos veces a la entidad; (una vez	Tecnológica	Disponible en línea	1/2/2022	30/6/2023	Vicerrectoría administrativa y financiera

				el banco y luego dirigirse a la institución a realizar el proceso de inscripción de forma presencial, lo cual implica: 1. Ir a la institución a que le entreguen el formulario de inscripción con sus respectivos requisitos. 2. Luego debe diligenciar y entregar el formulario de inscripción 3. Radicar los documentos soportes	luego debe realizar el pago de forma presencial en el banco; y, por último, debe volver a radicar los documentos soportes del pago y de la inscripción. Con esta mejora a implementarse, se busca que los aspirantes a programas de trabajo y desarrollo humano puedan hacer el proceso en línea, bien sea por la página web en el botón de Inscripción, vía email de la ventanilla única o radicando directamente en el portal de PQRSDF que tiene la institución	para reclamar el formulario y otra para entregarlo junto con los soportes) y lo hará en línea sin tener que venir a la institución					

					dispuesto en la página web.						
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	16032	Cursos intersemestrales	Inscrito	Para realizar el trámite de Cursos intersemestrales el ciudadano debe radicar presencialmente en la ventanilla única una Carta de solicitud en la cual se indique el curso que se desea tomar, con mínimo cinco (5) estudiantes interesados en cursar el programa	La mejora a implementar consiste permitir que el ciudadano pueda hacer el trámite en línea al permitirle que pueda radicar la solicitud de cancelación del semestre vía email de la ventanilla única o página web a través del portal de PQRSDF	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	1/2/2022	30/4/2022	Vicerrectoría administrativa y financiera
Plantilla Único - Hijo	29713	Matrícula a cursos de idiomas	Inscrito	Para realizar el trámite de Matrícula a cursos de idiomas el ciudadano debe realizar el pago de la matrícula presencialmente en el banco y luego dirigirse a la institución a realizar	Con esta mejora a implementarse, se busca que los ciudadanos que desean realizar el trámite de Matrícula a cursos de	Con esta mejora el ciudadano va a poder adelantar el trámite desde su casa u oficina sin tener que	Tecnológica	Disponible en línea	1/2/2022	30/6/2023	Vicerrectoría administrativa y financiera

				el proceso de matrícula de forma presencial, lo cual implica: 1. Ir a la institución a que le entreguen el formulario de inscripción con sus respectivos requisitos. 2. Luego debe diligenciar y entregar el formulario de inscripción 3. Radicar los documentos soportes	idiomas puedan hacer el proceso en línea, bien sea vía email de la ventanilla única o radicando directamente en el portal de PQRSDF que tiene la institución dispuesto en la página web.	dirigirse a la institución a realizar el trámite					
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	Matrícula 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	Con esta mejora el ciudadano va a poder adelantar el trámite desde su casa u oficina sin tener que dirigirse a la institución	Tecnológica	Disponible en línea	1/2/2022	30/6/2023	Vicerrectoría administrativa y financiera

					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	a realizar el trámite					

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	28984	Contenido del programa académico	Inscrito	Para realizar el trámite de Contenido del programa académico el ciudadano debe realizar el pago del valor del certificado presencialmente en el banco y luego dirigirse a la institución a radicar en la ventanilla única una carta dirigida a la Vicerrectoría	Con esta mejora a implementarse, se busca que los ciudadanos que desean realizar el trámite de Contenido del programa académico puedan hacer el proceso en línea, bien sea	Con esta mejora el ciudadano va a poder adelantar el trámite desde su casa u oficina sin tener que dirigirse a la institución	Tecnológica	Disponible en línea	1/2/2022	30/6/2023	Vicerrectoría administrativa y financiera

				Académica indicando los contenidos de los semestres requeridos, más el soporte de pago	vía email de la ventanilla única o radicando directamente en el portal de PQRSDF que tiene la institución dispuesto en la página web.	a realizar el trámite					
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	51292	Certificados y constancias de estudios	Inscrito	Para realizar el trámite de Certificados y constancias de estudios el ciudadano debe realizar el pago del valor del certificado presencialmente en el banco y luego dirigirse a la institución a radicar en la ventanilla única la solicitud de certificación informando el nombre del estudiante, programa	Con esta mejora a implementarse, se busca que los ciudadanos que desean realizar el trámite de Certificados y constancias de estudios puedan hacer el proceso en línea, bien sea vía email de la ventanilla única o radicando directamente	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	1/2/2022	30/6/2023	Vicerrectoría administrativa y financiera

				académico y características del certificado que requiere, más el soporte de pago respectivo	en el portal de PQRSDF que tiene la institución dispuesto en la página web.						
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	16034	Grado de pregrado y posgrado	Inscrito	Para realizar el trámite de Grado de pregrado y posgrado el ciudadano debe realizar el pago del valor de los derechos de grado presencialmente en el banco y luego dirigirse a la institución a radicar en la ventanilla única la solicitud de Grado	Con esta mejora a implementarse, se busca que los ciudadanos que desean realizar el trámite de Grado de pregrado y posgrado puedan hacer el proceso en línea, bien sea vía email de la ventanilla única o radicando directamente en el portal de PQRSDF que tiene 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	Administrativa	Eliminación de pasos	1/2/2022	30/6/2023	Vicerrectoría administrativa y financiera

					dispuesto en la página web.						
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	28992	Duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior	Inscrito	Para realizar el trámite de Duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior el ciudadano debe realizar el pago del valor del duplicado presencialmente en el banco y luego dirigirse a la institución a radicar en la ventanilla única la solicitud de duplicado de Diploma y Acta de Grado	Con esta mejora a implementarse, se busca que los ciudadanos que desean realizar el trámite de Duplicados de diplomas y actas en instituciones de educación superior puedan hacer el proceso en línea, bien sea vía email de la ventanilla única o radicando directamente en el portal de PQRSDF que tiene 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	1/2/2022	30/6/2023	Vicerrectoría administrativa y financiera

					dispuesto en la página web.						

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	7874	Renovación de matrícula de estudiantes	Inscrito	Para realizar el trámite de Renovación de matrícula de estudiantes el ciudadano debe realizar el pago de los derechos de matrícula presencialmente en el banco y luego dirigirse a la institución a la oficina de admisiones a realizar la renovación de la matrícula	Con esta mejora a implementarse, se busca que los ciudadanos que desean realizar el trámite de Renovación de matrícula de estudiantes puedan hacer el proceso en línea, bien sea vía email de la ventanilla única o radicando directamente en el portal de PQRSDF que tiene la institución dispuesto en la página web.	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	1/2/2022	30/6/2023	Vicerrectoría administrativa y financiera

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	28983	Carnetización	Inscrito	Para realizar el trámite de Carnetización el ciudadano debe realizar el pago de la solicitud de duplicado del Carnet presencialmente en el banco y luego dirigirse a la institución a la ventanilla única y solicitar el duplicado	Con esta mejora a implementarse, se busca que los ciudadanos que desean realizar el trámite de Carnetización puedan hacer el proceso de solicitud en línea, bien sea vía email de la ventanilla única o radicando directamente en el portal de PQRSDF que tiene la institución dispuesto en la página web.	Con esta mejora el ciudadano va a poder adelantar el trámite desde su casa u oficina y solo tendrá que dirigirse a la institución a reclamar el duplicado del Carnet	Tecnológica	Disponible parcialmente en línea	1/2/2022	30/6/2023	Vicerrectoría administrativa y financiera
Plantilla Único - Hijo	28979	Transferencia de estudiantes de pregrado	Inscrito	Para realizar el trámite de Transferencia de estudiantes de pregrado el ciudadano debe	Con esta mejora a implementarse, se busca que los ciudadanos que desean	Con esta mejora el ciudadano va a poder adelantar el trámite	Tecnológica	Disponible en línea	1/2/2022	30/6/2023	Vicerrectoría administrativa y financiera

				realizar el pago de la solicitud presencialmente en el banco, luego debe Reunir documentos los documentos que demuestran que cumple con las condiciones, y por último debe radicar lo anterior presencialmente en la ventanilla única	realizar el trámite de Transferencia de estudiantes de pregrado puedan hacer el proceso en línea, bien sea vía email de la ventanilla única o radicando directamente en el portal de PQRSDF que tiene la institución dispuesto en la página web.	desde su casa u oficina sin tener que dirigirse a la institución a realizar el trámite					
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	28975	Reingreso a un programa académico	Inscrito	Para realizar el trámite de Reingreso a un programa académico el ciudadano debe realizar el pago de la solicitud presencialmente en el banco, luego debe radicar en la ventanilla única una	Con esta mejora a implementarse, se busca que los ciudadanos que desean realizar el trámite de Reingreso a un programa académico	Con esta mejora el ciudadano va a poder adelantar el trámite desde su casa u oficina sin tener que dirigirse a	Tecnológica	Disponible en línea	1/2/2022	30/6/2023	Vicerrectoría administrativa y financiera

				carta dirigida a la Coordinadora Académica, en la que se solicite el reingreso, (deberá contener el nombre completo del aspirante, número de identificación, último semestre cursado del programa, y año en el que se cursó), junto con el recibo de pago.	puedan hacer el proceso en línea, bien sea vía email de la ventanilla única o radicando directamente en el portal de PQRSDF que tiene la institución dispuesto en la página web.	la institución a realizar el trámite					

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

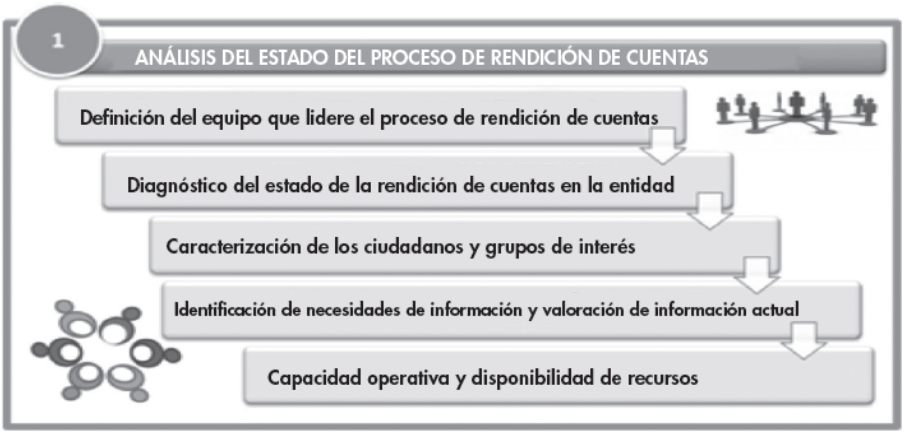
La rendición de cuentas está sustentada en tres (3) elementos que se detallan a continuación:

- ✓ **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.

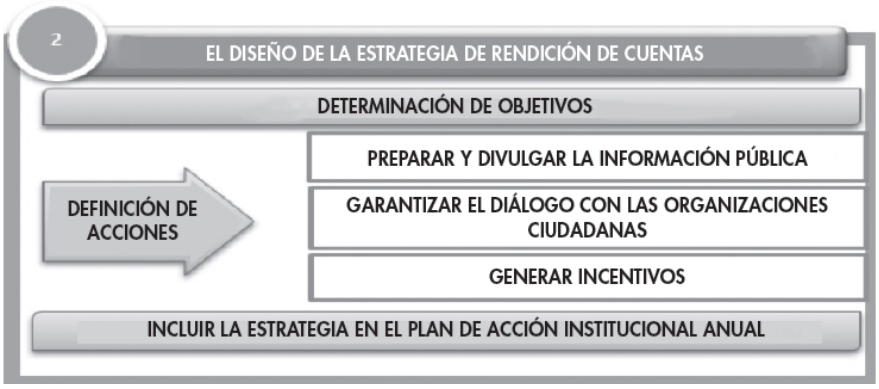
4.3.2 Pasos para la rendición de cuentas

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

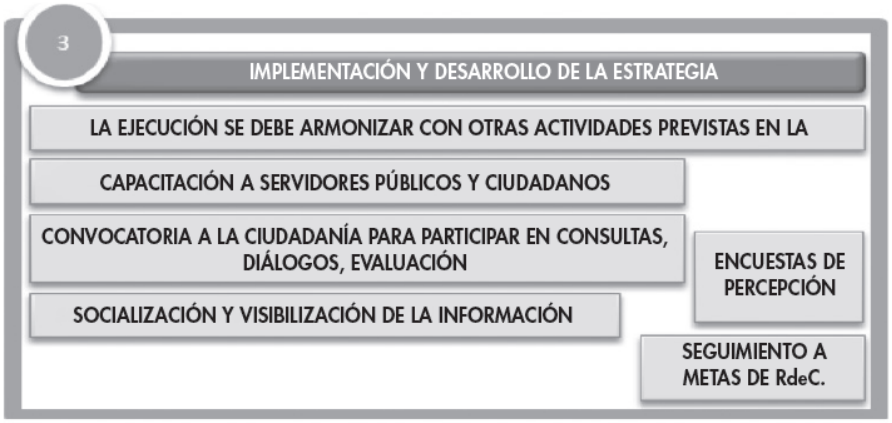
I. Análisis del estado del proceso de rendición de cuentas: Consiste en la elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de rendición de cuentas adelantadas en el año inmediatamente anterior, así como la identificación de grupos de interés y sus necesidades de información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

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Apresta miento	Dis eño	Prepar ación	Ejecu ción	Seguim iento y Evalua ción		1	2	3	Ini cio	Fi n	
INFORMACIÓN	Realizar caracterizac ión de las necesidade s de rendición de cuentas de los grupos de valor	X	X				Realizar caracterización de la rendición de cuentas	X			1-en e-21	30 - ab r-21	Planeació n

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

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Apresta miento	Dis eño	Prepar ación	Ejecu ción	Seguim iento y Evalua ción		1	2	3	Ini cio	Fi n	
INFORMACIÓN	Divulgar informe cuatrimestrales para orientar a los ciudadanos y grupos de interés sobre la ejecución del PAAC			X			Tres (3) informes de ejecución del PAAC publicados	X	X	X	1-ene-21	31-dic-21	Control Interno
	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	X	31-mar-21	31-dic-21	Planeación + Comunicaciones

	Informe de gestión 2022			X			Dos (2) Informes de gestión formulados, publicados y divulgados	X		X	1-ene-21	30-nov-21	Planeación
ELEMENTOS	**ACTIVIDADES**	**ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**					**META/PRODUCTO**	**CUATRIMESTRE**			**FECHA**		**DEPENDENCIA RESPONSABLE**
		Apresta miento	**Dis eño**	**Prepar ación**	**Ejecu ción**	**Seguim iento y Evalua ción**		**1**	**2**	**3**	**Ini cio**	**Fi n**	
DIÁLOGO	Elaboración del componente de comunicación de la estrategia de rendición de cuentas.	**X**	**X**				Un (1) plan de comunicación elaborado	**X**			1-ene-21	30-abr-21	Planeación + Comunicaciones
	Espacio de diálogo en redes sociales: "INFOTEP avanza con"				**X**		Tres (3) ejercicios de rendición de cuentas parciales realizado	**X**	**X**	**X**	16-abr-22	31-dic-22	Planeación + Comunicaciones + Rectoría
	Espacio de diálogo con los grupos de valor: "#INFOTEP Avanza: prospectiva a 10 años"				**X**		Un (1) ejercicio de ideación con los grupos de valor	**X**			1-ene-21	30-abr-21	Planeación + Comunicaciones

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Apresta miento	Dis eño	Prepar ación	Ejecu ción	Seguim iento y Evalua ción		1	2	3	Ini cio	Fi n	
DIÁLOGO	Espacio de dialogo: Rendición de cuentas con enfoque de derechos humanos				X		Un (1) taller/seminario/conversatorio con los grupos de valor		X		01-may-2022	31-ago-21	Extensión y Proyección Social + Comunicaciones + Defensoría del pueblo
	Realizar audiencia pública de resultados de la gestión año 2022				X		Una (1) Audiencia pública de rendición vigencia 2022 realizada			X	01-sep-2022	31-dic-22	Planeación + Comunicaciones + Rectoría
	Portal educación rinde cuentas		X	X	X		Publicar datos relacionados con los avances de la gestión institucional en el espacio brindado por el Ministerio de Educación para tal fin	X	X	X	1-ene-22	31-dic-22	Planeación + Líderes de Procesos
RESPONSABILIDAD	Publicar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas					X	Un (1) informe de evaluación de la estrategia rendición de cuentas del 2021 publicado	X			1-ene-21	31-ene-21	Control Interno

	2021												
ELEMENTOS	**ACTIVIDADES**	**ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**					**META/PRODUCTO**	**CUATRIMESTRE**			**FECHA**		**DEPENDENCIA RESPONSABLE**
		Apresta miento	**Diseño**	**Preparación**	**Ejecución**	**Seguimiento y Evaluación**		**1**	**2**	**3**	**Inicio**	**Fin**	
RESPONSABILIDAD	Realizar y publicar encuesta de satisfacción de los espacios de diálogo		**X**			**X**	90% de satisfacción con los espacios de diálogo realizados	**X**			1-jun-21	31-jul-21	Planeación
	Presentar informes periódicos del avance de la gestión institucional al consejo directivo y al comité de gestión y desempeño			**X**	**X**		Cuatro (4) informes de avance de la gestión institucional	**X**	**X**	**X**	16-abr-22	31-dic-22	Planeación
	Convocar a los grupos interés para participar en consultas, diálogos o evaluación de la gestión institucional	**X**	**X**				Una (1) Convocatoria realizada			**X**	1-sep-22	31-dic-22	Comunicaciones

ELEMENTOS	ACTIVIDADES	ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS					META/PRODUCTO	CUATRIMESTRE			FECHA		DEPENDENCIA RESPONSABLE
		Apresta miento	Dis eño	Prepar ación	Ejecu ción	Seguim iento y Evalua ción		1	2	3	Ini cio	Fi n	
RESPONSABILIDAD	Brindar respuesta oportuna y pertinente 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
	Evaluación de la ejecución de los espacios de rendición de cuentas 2022					X	Un (1) informe general de la Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas 2022	X	X	X	1-dic-22	31-dic-22	Control Interno
	Evaluar la estrategia de comunicación de cada evento de la rendición de cuentas 2022					X	Publicar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas 2022	X	X	X	1-dic-22	31-dic-22	Control Interno

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 Direccionamiento estratégico	1.1	Hacer seguimiento a la implementación de la política de servicio al ciudadano y del SAC por parte del comité de gestión y desempeño	Tres (3) informes de implementación presentados	Vicerrectoría Administrativa y Financiera		**X**	**X**	16-abr-22	31-dic-22
	1.2	Desganar un nuevo líder de servicio al ciudadano a nivel institucional para que lidere la dependencia	Un líder de servicio al ciudadano designado	Rectora	**X**			1-feb-22	28-feb-22

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	CUATRIMESTRE			FECHA	
					1	2	3	Inicio	Fin
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Efectuar los ajustes necesarios en la infraestructura física para garantizar la accesibilidad en espacios físicos de acuerdo con la NTC 6047	Espacio físico en cumplimiento de la normativa de accesibilidad NTC 6047	Vicerrectoría Administrativa y Financiera			X	1-ago-22	31-dic-22
	2.2	Implementar las mejoras necesarias para garantizar la accesibilidad a personas en condiciones de discapacidad (visual y/o auditiva) a la página web de INFOTEP de	Diagnóstico de estado de implementación de los lineamientos de accesibilidad web establecidos en la NTC 5854 y Resolución 1519 de 2020		X			1-feb-22	30-abr-22

	2.3	acuerdo con los lineamientos de la NTC 5854 y la Resolución 1519 de 2020 de MinTic	Diseñar e Implementar plan de mejora de accesibilidad web de las normas NTC 5854 y Resolución 1519 de 2020	Sistemas		X	X	1-may-22	31-dic-22
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	**ACTIVIDADES**		**META O PRODUCTO**	**RESPONSABLE**	**CUATRIMESTRE**			**FECHA**	
					1	**2**	**3**	**Inicio**	**Fin**
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.4	Actualizar la carta de trato digno y documentos de servicio al ciudadano	Dos (2) documentos de servicio al ciudadano actualizados	Líder de Servicio al Ciudadano	**X**			1-feb-22	28-feb-22
	2.5	Divulgar y socializar a los grupos de intereses los protocolos de atención al ciudadano y la carta de trato digno	Dos (2) espacios de divulgación realizados	Líder de Servicio al Ciudadano	**X**	**X**		1-mar-22	31-ago-22

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	CUATRIMESTRE			FECHA	
					1	2	3	Inicio	Fin
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.6	Medir el desempeño de los canales de atención de servicio al ciudadano y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos	Cuatro (4) informes de desempeño de los canales de atención al ciudadano	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	X	X	X	1-ene-22	31-dic-22
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	Dos talleres o cursos de competencias en atención al ciudadano	Talento Humano		X	X	1-feb-22	31-dic-22

		procesos de cualificación incluyente							
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	**ACTIVIDADES**		**META O PRODUCTO**	**RESPONSABLE**	**CUATRIMESTRE**			**FECHA**	
					1	**2**	**3**	**Inicio**	**Fin**
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2	Ejecutar las acciones del Plan de Bienestar e Incentivos de la Institución en lo que atención al ciudadano respecta	Plan de Bienestar e Incentivos Ejecutado	Talento Humano		**X**	**X**	1-feb-22	31-dic-22
	3.3.	Establecer incentivos no monetarios para destacar el desempeño de los servidores de planta que prestan servicio de cara al ciudadano	Incentivos definidos	Talento Humano		**X**	**X**	1-ene-22	31-ene-22

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 ciudadano en los colaboradores del INFOTEP SAI	Realizar una (1) acción para promover la cultura del servicio ciudadano	Talento Humano		X	X	1-feb-22	30-abr-22
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Elaborar periódicamente informes de PQRSDF para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Realizar 4 informes de PQRSDF	Vicerrectoría Administrativa	X	X	X	1-ene-22	31-dic-22
	4.2	Presentar a la alta dirección una propuesta de mejora organizacional a partir del análisis de las PQRS	Presentar a la alta dirección una propuesta de mejora organizacional a partir del análisis de las PQRS	Líder de servicio al ciudadano	X			1-feb-22	30-abr-22

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	CUATRIMESTRE			FECHA	
					1	2	3	Inicio	Fin
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.3	Implementar las decisiones de la alta dirección con relación a las propuestas de mejora presentadas a partir del análisis de las PQRS, mejorando un proceso a través de metodologías de análisis integral del servicio (INCLUIR REALIZACIÓN DE GRUPOS FOCALES)	Implementar las decisiones de la alta dirección con relación a las propuestas de mejora presentadas a partir del análisis de las PQRS, mejorando un proceso a través de metodologías de análisis integral del servicio (INCLUIR REALIZACIÓN DE GRUPOS FOCALES)	Líder de servicio al ciudadano		X		1-may-22	31-dic-22
	4.4	Evaluar y presentar a la alta dirección los resultados de las mejoras implementadas a partir del	Evaluar y presentar a la alta dirección los resultados de las mejoras implementadas a partir del	Líder de servicio al ciudadano			X	1-dic-22	31-dic-22

		análisis de las PQRS	análisis de las PQRS						
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	**ACTIVIDADES**		**META O PRODUCTO**	**RESPONSABLE**	**CUATRIMESTRE**			**FECHA**	
					1	**2**	**3**	**Inicio**	**Fin**
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.5	Publicar en los canales de atención al ciudadano la carta de trato digno	Carta de trato digno publicada en los canales de atención	Líder de servicio al ciudadano	**X**			1-feb-22	28-feb-22
	4.6	Traducir formatos de atención al ciudadano y Tramites y servicios a lenguaje claro.	100% Formatos implementados	Líder de servicio al ciudadano	**X**			1-feb-22	30-abr-22
	4.7	Divulgar y ejecutar la política de protección de datos personales y el modelo de gobiernos de datos a nivel institucional	Política de Protección de Datos divulgada y apropiada	Sistemas	**X**			1-ene-22	30-abr-22
	4.8		Modelo de gobierno de datos implementado	Sistemas	**X**	**X**	**X**	1-ene-22	31-dic-22

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	CUATRIMESTRE			FECHA	
					1	2	3	Inicio	Fin
Subcomponente 5 Relacionamiento 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-ene-22	30-abr-22
	5.2		Documento de Caracterización de ciudadanos	Bienestar Universitario		X		1-ago-22	31-dic-22
	5.3	Porcentaje de mejora en el desempeño de la institución en la medición de satisfacción al cliente realizada	Informes de medición de satisfacción del usuario de las áreas Académica, Bienestar, Investigación	Académica, Bienestar e investigación + Calidad	X	X	X	1-ene-22	31-dic-22

4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Objetivo: Determinar las acciones necesarias para llevar acabo 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 laforma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita suvisualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para laspersonas 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 parapoblación 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	PERIODICIDAD	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	Pagina Web actualizada según lineamientos Ley 1712 de 2014.	# de publicaciones reales/ # de publicaciones requeridas por ley	PLANEACIÓN + LÍDERES DE PROCESOS + WEB MASTER	PERMANENTE	x	x	x	1-ene-22	31-dic-22
	1.2.	Publicación de los planes e informes requeridos al cierre de año, cada 31 de enero del año siguiente	100% de la información publicada	# de planes e informes publicados/ # de planes e informes obligatorios para publicación	PLANEACIÓN + LÍDERES DE PROCESOS + WEB MASTER	ANUAL	x			1-ene-22	31-ene-22
	1.3.	Recopilar y publicar los datos abiertos de la institución en el portal de datosabiertos y en la página web	Datos abiertos publicados	# de canales de información ejecutados/ # de canales de información planeados	VICERECTORIA ACADÉMICA Y SISTEMAS	PERMANENTE	x	x	x	1-ene-22	31-dic-22
	1.4.	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 - VICERECTORIA ADMINISTRATVA Y FINANCIERA	ANUAL	x			1-ago-22	31-dic-22
	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 + SISTEMAS	PERMANENTE	x	x	x	1-ene-22	31-dic-22
	1.6.	Publicar el 100% de la contratación mensual en la página web y en el SECOP II de acuerdo con los lineamientos de Colombia Compra Eficiente	Actualizar en un 100% los contratos en el SECOP II	# de contratos registrados/ # de contratos vigentes	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	PERMANENTE	x	x	x	1-ene-22	31-dic-22
	1.7.	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	CUATRIMESTRAL	x	x	x	1-ene-22	31-dic-22
	1.8.	Publicar información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.	Publicar dos veces al año la información mínima de la institución siempre y cuando se presente cambio	# publicaciones realizadas	TODOS LOS PROCESOS - SISTEMAS	SEMESTRAL		x	x	1-may-22	31-dic-22
	1.9	Diseñar e implementar una estrategia para la divulgación de la ruta de gestión del conflicto de interés en la comunidad educativa	100% de la estrategia diseñada e implementada	# de acciones implementadas / # de acciones diseñadas	TALENTO HUMANO + SISTEMAS	PERMANENTE	x	x	x	1-may-22	31-dic-22
	1.10	Socializar e implementar los planes de trabajo de las políticas 1. Antifraude y Antipiratería y 2. Antisoborno	Dos (2) acciones de socialización de políticas realizaas	# de acciones de socialización implementadas	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA + TALENTO HUMANO	SEMESTRAL		x	x	1-feb-22	31-dic-22
	1.11	Certificación de los funcionarios nuevos de planta en el curso de Transparencia y acceso a la información de la escuela corporativa del sector	100% de los funcionarios nuevos certificados en el curso de Transparencia y acceso a la información de la escuela corporativa del sector	# de funcionarios nuevos certificados / # total de funcionarios nuevos	TALENTO HUMANO	ANUAL	x			1-ene-22	30-abr-22
	1.12	Certificación de los servidores y contratistas en el Curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción de la función pública	80% de los funcionarios y contratistas certificados en el Curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción de la función pública	# de servidores y contratistas certificados / # total de funcionarios y contratistas en la vigencia	TALENTO HUMANO	PERMANENTE	x	x	x	1-ene-22	31-dic-22

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META Y PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	CUATRIMESTRE			FECHA	
							1	2	3	Inicio	Fin
Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	**2.1.**	Reglamentar los derechos de petición verbal	Resolución o procedimiento aprobada y publicada	# de resoluciones aprobadas y publicadas	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA + COORDINACIÓN CALIDAD	UNICA VEZ		x		1-feb-22	31-ago-22
	2.2	Realizar la implementación del protocolo de la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción -RITA	100% del manual RITA implementado	# de acciones implementadas / # de acciones diseñadas		PERMANENTE	x	x	x	1-feb-22	31-ago-22
	2.3.	Contestar las PQRSDF en los tiempos de ley	100% de las PQRSDF contestadas en los tiempos de ley	# de PQRSDF contestadas en los términos de ley / # total de PQRSDF recibidas	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA + LÍDERES DE PROCESOS	PERMANENTE	x	x	x	1-feb-22	31-ago-22
	2.4	Depurar y actualizar en la página web los contenidos de los portales de las preguntas frecuentes y el glosario	Dos (2) portales depurados y actualizados	# de portales depurados y actualizados	LIDER DE SERVICIO AL CIUDADANO + LÍDERES DE PROCESOS + WEB MASTER	PERMANENTE	x	x		1-feb-22	31-ago-22
Subcomponente 3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la Información	**3.1.**	Actualizar y publicar el inventario de activos de información de la institución	Inventario de Activos de información publicado en la página web	# de activos información inventariados / # de activos de información existentes	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA + GESTION DOCUMENTAL + SISTEMAS	ANUAL	x	x	x	1-ene-22	31-dic-22
	3.2.	Actualizar y publicar el ajustar esquema de publicación de información.	Esquema de publicacion publicado en la página web	# de documentos publicados	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA + GESTIÓN DOCUMENTAL +	ANUAL	x	x	x	1-ene-22	31-dic-22
	3.3.	Actualizar y publicar el ajustar la definición de información clasificada y reservada.	Indice de Informacion Clasificada y Reservada publicado en la página web	# de documentos publicados	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA + GESTIÓN DOCUMENTAL + SISTEMAS	ANUAL	x	x	x	1-ene-22	31-dic-22
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	**4.1.**	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad en cumplimiento de las disposiciones de la resolución 1519 de 2020	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 resolucion 1519 de 2020	SISTEMAS + WEBMASTER	PERMANENTE	x	x	x	1-ene-22	31-dic-22
	4.2.	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Tres (3) acciones para la accesibilidad de personas con discapacidad implementadas	# de acciones para la accesibilidad de personas con discapacidad implementadas	VICERECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	UNA VEZ AL AÑO			x	1-ene-22	31-dic-22
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, número solicitudes trasladas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes negadas acceso de información, etc.	Cuatro (4) informes de PQRSDF publicados	# de informes PQRSDF publicados	COORDINACIÓN CALIDAD	TRIMESTRALMENTE	x	x	x	1-ene-22	31-dic-22

4.6. INICIATIVAS ADICIONALES:

Dentro de este componente el INFOTEP San Andrés incluye tres iniciativas adicionales, concerniente al Pacto Sectorial por la Trasparencia y Lucha contra la Corrupción firmado el pasado 20 de noviembre del 2020, código de integridad y gestión del conflicto de interés

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

ACTIVIDADES		META Y PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	CUATRIMESTRE			FECHA	
						1	2	3	Inicio	Fin
1.1	Formular un protocolo y/o procedimiento asociado a la implementación del manual RITA y el canal antifraude y de denuncia creado en la vigencia 2021	Un (1) protocolo y/o procedimiento de implementación del canal antifraude formulado	# protocolos y/o procedimientos formulados	Coordinación de calidad + oficial de transparencia	Única vez	X			1-ene-22	30-abr-22
		Socializar e Implementar el 100% de las acciones del protocolo y/o procedimiento	# de acciones implementadas / # de acciones planeadas	Planeación + Sistemas	Permanente	X	X	X	1-ene-22	31-dic-22

ACTIVIDADES		META Y PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	CUATRIMESTRE			FECHA	
						1	2	3	Inicio	Fin
1.2.	Implementar y socializar el protocolo de manejo de conflicto de interés	Un (1) protocolo implementado y socializado	# de acciones implementadas / # de acciones planeadas	Talento Humano	Permanente	X	X	X	1-ene-22	31-dic-22
1.3.	Implementar la política anti soborno de conformidad con la ISO 37001:2017	100% de la política implementada	# de políticas formuladas	Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Jurídica	Semestral		X	X	1-mar-22	31-dic-22
1.4.	Implementar la política antifraude y antipiratería	100% de la política implementada	# de políticas formuladas	Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Jurídica	Semestral		X	X	1-mar-22	31-dic-22
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 curso 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	Anual			X	1-ene-22	31-ene-22

ACTIVIDADES		META Y PRODUCTO	INDICADORES	RESPONSABLE	PERIODICIDAD	CUATRIMESTRE			FECHA	
						1	2	3	Inicio	Fin
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	Anual			X	1-sep-22	31-dic-22

2.3.	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 de la gestión pública, de los que se tenga conocimiento.	0 actos de corrupción materializados al interior de la entidad	# de actos de corrupción materializados	Todos los funcionarios	Permanente	**X**	**X**	**X**	1-ene-22	31-dic-22
2.4.	Participar proactivamente en las diferentes acciones de transparencia que promueva el Ministerio de Educación Nacional, las entidades adscritas y	100% de participaciones efectivas	# de participaciones efectivas en eventos / # de invitaciones a eventos	Rector o su delegado	De acuerdo al cronograma del MEN y la Secretaría de Transparencia	**X**	**X**	**X**	1-ene-22	31-dic-22

	vinculadas, y la Secretaría de Transparencia.									
ACTIVIDADES		**META Y PRODUCTO**	**INDICADORES**	**RESPONSABLE**	**PERIODICIDAD**	**CUATRIMESTRE**			**FECHA**	
						1	**2**	**3**	**Inicio**	**Fin**
2.5	Realizar las declaraciones de bienes, rentas y conflictos de intereses por parte de todos los funcionarios de planta de la entidad, en cumplimento de la Ley 2013 de 2019	100% de declaración de renta y conflictos de interés realizadas	# de funcionarios de planta de la entidad que realizan la declaración de renta y conflictos de interés / # de funcionarios de planta	Talento humano	Trimestral	**X**	**X**	**X**	1-ene-22	31-dic-22
2.6	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	100% de contratación pública a través del Secop II y/o Tienda Virtual del Estado	# de procesos de contratación realizados en SECOP II / # de contratos totales	Vicerrectoría Administrativa y Financiera: contratación	Permanente	**X**	**X**	**X**	1-ene-22	31-dic-22

	sean aplicables.									
ACTIVIDADES		**META Y PRODUCTO**	**INDICADORES**	**RESPONSABLE**	**PERIODICIDAD**	**CUATRIMESTRE**			**FECHA FECHA**	
						1	**2**	**3**	**Inicio**	**Fin**
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	4 informes publicados en página web	# de informes publicados	Control interno	Trimestral	**X**	**X**	**X**	1-ene-22	31-dic-22
3.2.	Hacer seguimiento periódico al cumplimento de las actividades contempladas en el pacto, y disponer las acciones necesarias para el efectivo avance del mismo,	2 informes anuales	# de informes publicados	Control interno	Semestral		**X**	**X**	1-ene-22	31-dic-22

	remitiendo a la Secretaría de Transparencia , semestralmente, un informe sobre sus resultados.									
ACTIVIDADES		**META Y PRODUCTO**	**INDICADORES**	**RESPONSABLE**	**PERIODICIDAD**	**CUATRIMESTRE**			**FECHA FECHA**	
						1	**2**	**3**	**Inicio**	**Fin**
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	Anual			**X**	1-ene-22	31-dic-22

Iniciativa Adicional 2. Código de Integridad

ESTRATEGIA PARA LA ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y LA PROMOCIÓN DEL CAMBIO CULTURAL				
INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA				**Año: 2022**
Objetivo: desarrollar iniciativas para fomentar la difusión y apropiación de valores y prácticas que garanticen la prioridad del interés general en el servicio público desde la perspectiva de procesos de cambio cultural permanentes.			**Meta:** 100% de la implementación de las actividades de promoción de los valores asociados a la integridad en el servicio público colombiano.	
Componente	**Categoría**	**Actividades de Gestión**	**Responsables**	**Plazos**
Adopción o actualización del Código de Integridad en la entidad	Actualización	Diseñar una estrategia de diálogo al interior de la Institución para revisar de acuerdo con el contexto institucional si se deben poner valores adicionales que identifiquen la cultura organizacional dentro del código	Talento Humano	1-abr-2022 al 31-ago-2022
		Diseñar una estrategia de diálogo con los grupos de valor del INFOTEP para revisar y recibir propuestas de los valores adicionales a ser incluidos	Talento Humano	1-abr-2022 al 31-ago-2022

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos
Promoción del cambio cultural alrededor de los valores de integridad al interior de la entidad	Diagnóstico	Realizar un diagnóstico inicial o anual de apropiación de los valores de integridad al interior de la entidad a partir de los resultados del FURAG; encuestas y grupos focales con los colaboradores de la entidad; encuestas y grupos focales con ciudadanía y otros grupos de valor relevantes.	Talento Humano	01-ene-2022 al 31-mar-2022
	Diseño e implementación	Diseñar e implementar un plan de trabajo para fomentar la apropiación de los valores del Código de Integridad al interior de la entidad que involucre las cuatro acciones básicas para fomentar el cambio cultural (comprometer, ejemplificar, activar, fomentar).	Talento Humano	01-ene-2022 al 31-dic-2022

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos
Promoción del cambio cultural alrededor de los valores de integridad al interior de la entidad	Seguimiento y evaluación	Adelantar un ejercicio de seguimiento al diagnóstico inicial o anual de apropiación de los valores de integridad identificando los cambios en los resultados del FURAG, y los cambios en las percepciones de los colaboradores de la entidad y sus grupos de valor.	Talento Humano	01-ene-2022 al 31-dic-2022
	Gestión del conocimiento	Diseñar e implementar una estrategia de identificación y sistematización de las lecciones aprendidas y buenas prácticas de promoción del cambio cultural al interior de la entidad para fortalecer su aplicación a futuro y mejorar el diseño de estrategias posteriores.	Talento Humano	01-ene-2022 al 31-dic-2022

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos
Pedagogía	Sensibilización y capacitación	Realizar estrategias de comunicación (por diferentes medios) y sensibilización relacionadas con los temas de integridad.	Talento Humano + Comunicaciones	01-ene-2022 al 31-dic-2022
		Vincular a los servidores y contratistas de la entidad al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	Talento Humano	01-ene-2022 al 31-mar-2022
Articulación con actores clave o grupos de valor	Articulación con actores clave o grupos de valor	Adelantar ejercicios de socialización de la normatividad y horizonte estratégico de la gestión preventiva de conflictos de interés con la ciudadanía y el sector privado.	Talento Humano	01-ene-2022 al 31-dic-2022

Iniciativa Adicional 3. Conflicto de Interés

ESTRATEGIA PARA LA GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES				
INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA				**Año: 2022**
Objetivo: desarrollar mecanismos para prevenir y controlar la aparición de conflictos de intereses en la entidad con el objeto de evitar la afectación del servicio y el interés general.			**Meta:** 100% de la implementación de los mecanismos para la prevención de conflictos de interés	
Componente	**Categoría**	**Actividades de Gestión**	**Responsables**	**Plazos**
Planeación	Diseño de la estrategia para la gestión de conflictos de intereses	Incorporar al Plan anual Institucional la estrategia para la gestión del conflicto de intereses y publicarlo en el sitio web.	Planeación + Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Jurídica	01-ene-2022 al 31-ene-2022
		Incorporar a la Gestión de Riesgos - Mapas de Riesgos de Corrupción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC, la identificación de riesgos y controles frente a conflictos de intereses.	Planeación + Líderes de Procesos	01-ene-2022 al 31-ene-2022

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos
Condiciones institucionales	Comité de Gestión y Desempeño	Hacer seguimiento a la implementación de la estrategia de gestión de conflicto de intereses a través del Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	01-ene-2022 al 31-ene-2022
		Definir la dependencia para orientar legal o técnicamente a los servidores, contratistas, supervisores, coordinadores o jefes inmediatos, en la declaración de conflictos de intereses o decisión de impedimentos, recusaciones, inhabilidades o incompatibilidades.	Rectoría + Vicerrectoría Administrativa y Financiera	01-ene-2022 al 31-mar-2022
	Procesos y procedimientos	Identificar las áreas con riesgo de posibles conflictos de intereses en los procesos o dependencias	Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Jurídica	01-ene-2022 al 31-dic-2022
		Organizar e implementar un canal de comunicación interna (correo, buzón, intranet) para recibir los impedimentos o	Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Jurídica	01-ene-2022 al 31-dic-2022

		recusaciones.		
Componente	**Categoría**	**Actividades de Gestión**	**Responsables**	**Plazos**
Condiciones institucionales	Procesos y procedimientos	Ajustar el manual de contratación de la entidad con orientaciones para que los servidores y contratistas realicen su declaración de conflictos de intereses	Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Jurídica	01-ene-2022 al 31-dic-2022
		Establecer el procedimiento interno para el manejo y declaración de conflictos de intereses de conformidad con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Jurídica	01-ene-2022 al 31-dic-2022
Pedagogía al interior de la entidad	Capacitación	Implementar acciones de capacitación sobre la identificación y gestión de conflictos de intereses, su declaración proactiva, el cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 y el trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo al artículo 12 de la Ley 1437 de 2011 a través del plan de capacitación institucional.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Jurídica	01-ene-2022 al 31-dic-2022
Seguimiento y evaluación	Declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses Ley 2013 de 2019	Garantizar que el 100% de servidores públicos y contratistas de la entidad obligados por la Ley 2013 de 2019 publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el	Talento Humano + Contratación	01-ene-2022 al 31-dic-2022

		aplicativo establecido por Función Pública.		
Componente	**Categoría**	**Actividades de Gestión**	**Responsables**	**Plazos**
Seguimiento y evaluación	Registro de las declaraciones de conflictos de intereses	Realizar seguimiento y monitoreo al registro de conflictos de intereses han surtido tramite	Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Jurídica	01-ene-2022 al 31-dic-2022
		Realizar el seguimiento y control a la implementación de las estrategias de gestión preventiva del conflicto de intereses formuladas en la planeación institucional y a la publicación de la declaración de bienes, rentas y conflictos de intereses de los servidores públicos y contratistas que se encuentran obligados por la ley 2013 de 2019, a través de las dependencias de control interno.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Jurídica	01-ene-2022 al 31-dic-2022
	Articulación con actores clave o grupos de valor	Realizar iniciativas de involucramiento de la ciudadanía en la consulta y seguimiento de las declaraciones realizadas por servidores públicos y contratistas en el Aplicativo por la Integridad.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Jurídica	01-ene-2022 al 31-dic-2022

Componente	Categoría	Actividades de Gestión	Responsables	Plazos
Seguimiento y evaluación	Articulación con actores clave o grupos de valor	Adelantar ejercicios de socialización de la normatividad y horizonte estratégico de la gestión preventiva de conflictos de interés con la ciudadanía y el sector privado.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera: Jurídica	01-ene-2022 al 31-dic-2022

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 2022, los informes se publicarán a más tardar 10 diez hábiles después de la fecha de corte.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
Enero de 2022	01	Se crea el documento de conformidad con los lineamientos institucionales establecidos y la normatividad vigente.
Julio de 2022	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 Trasparencia y Lucha contra la Corrupción de conformidad con los lineamientos del documento con el mismo nombre
Enero de 2022	03	Se actualizan todas las matrices de los planes de acción de los componentes del plan. Se incluyen las iniciativas adicionales código de integridad y conflicto de interés

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