

INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

Abril 2013

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2012, INTENALCO Educación Superior, presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia 2013

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. OBJETIVOS	3
2.1 Objetivo General.....	3
2.2 Objetivos Específicos.....	3
3. ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.....	4
3.1 ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN	4
3.2 ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....	5
3.3 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
3.4 ESTRATEGIA PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS.....	7
3.5 RACIONALIZACION DE TRÁMITES	8

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Técnico Nacional de Comercio “Simón Rodríguez”, INTENALCO Educación Superior en cumplimiento del Decreto 2482 de 2012, diseño y elaboro el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano para la vigencia 2013 en aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el Buen Gobierno de nuestra Institución.

En este documento se presenta las Estrategias, basadas en la Prevención, Control y Seguimiento de los eventos de corrupción que se puedan presentar, en donde se vincula de manera activa a la ciudadanía con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley Colombiana, de igual forma se presentaran las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se demanda de Talento Humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestra planeación estratégica.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Presentar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de INTENALCO Educación Superior para la vigencia 2013, el cual deberá ser ejecutado por todos los líderes de procesos y sus equipos de trabajo para la prestación de servicios a los ciudadanos de manera oportuna, eficaz y eficiente.

2.2 Objetivos Específicos

- Estructurar el Mapa de Riesgos de Corrupción a partir del análisis de los procesos institucionales y definir las acciones para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención.
- Implementar la estrategia de Racionalización de Trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que ofrece INTENALCO Educación Superior, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- Coordinar la Rendición de Cuentas, como un expresión de control social que comprende acciones de información y dialogo, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre INTENALCO Educación Superior con los ciudadanos y partes interesadas, interesados en la gestión y resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios del Buen gobierno.
- Fortalecer los mecanismos de Servicio al Ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios de INTENALCO Educación Superior, con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano

3. ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

3.1 ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de los procesos de la institución y los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar esos riesgos.

El referente para la construcción del Mapa de Riesgos de corrupción de INTENALCO Educación Superior, los constituye la Guía Metodológica del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP

Con la participación de los responsables de los diferentes procesos de INTENALCO Educación Superior se formuló el Mapa de riesgos de corrupción (**anexo de este documento**), el cual de acuerdo a la norma que lo reglamenta será sujeto de seguimiento por parte de la oficina de Control Interno y se realizarán los ajustes que surjan en el desarrollo de su aplicación.

A continuación se presentan las actividades a desarrollar durante el 2013 para el cumplimiento de las metas de esta estrategia:

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE
Identificar y documentar los posibles riesgos de corrupción y publicar en página web	04/02/2013	30/04/2013	Jefe de Planeación
Actualizar la Política de Riesgos	02/05/2013	16/08/2013	Jefe de Planeación
Revisar y actualizar los Mapas de riesgos de la institucional (procesos) y publicar en página web	04/03/2013	20/12/2013	Jefe de Planeación
Sensibilizar política de riesgos y mapa de riesgos	04/06/2013	20/12/2013	Jefe de Planeación
Realizar el seguimiento a los riesgos de acuerdo a la periodicidad establecida	04/06/2013	20/12/2013	Jefe de control Interno

3.2 ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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

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

A continuación se presentan las actividades a desarrollar durante el 2013 para el cumplimiento de las metas de esta estrategia:

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE
Analizar resultado de Audiencia Pública realizada en el 2012 y publicar en página web.	02/01/2013	30/04/2013	Jefe de Control Interno
Definir actividades a desarrollar en 2013 y elaborar cronograma	02/05/2013	31/07/2013	Jefe de Planeación
Ejecución de actividades programadas	01/07/2013	20/12/2013	Jefe de Planeación
Generar informes	01/07/2013	20/12/2013	Jefe de Planeación

Actividad	Objetivo	Usuarios	Frecuencia	Medio	Responsable
Página Web	Mantener información relevante sobre las políticas y actividades de la Institución.	Servidores Públicos Ciudadanos	Permanente		Comunicaciones
Redes sociales	Utilizar las redes sociales para el intercambio de información de opiniones, sobre la gestión de la entidad.	Servidores Públicos Ciudadanos	Permanente	Facebook Twitter	Comunicaciones
Boletín Externo	Informar a los servidores públicos de la institución sobre las actividades adelantadas	Servidores Públicos	Semestral	Boletín externo Skype	Comunicaciones Secretaría General
Audiencia Pública	Realizar anualmente una audiencia pública en cumplimiento de la normativa vigente.	Servidores Públicos Ciudadanos	Anual	Reunión	Oficina de Planeación

3.3 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

A continuación se presentan las actividades a desarrollar durante el 2013 para el cumplimiento de las metas de esta Estrategia:

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	REPOSABLE
Coordinar con las Procesos Misionales la orientación de las políticas emitidas por la Institución mediante Chat y redes sociales.	04/0/2013	20/12/2013	Vicerrector Académico Jefe de Planeación Jefe de Bienestar universitario
Diseñar y publicar contenidos en la página Web, de acuerdo con los lineamientos de la Rectoría.	04/02/2013	20/12/2013	Comunicaciones
Actualizar el estudio de caracterización de los clientes y usuarios de la Institución y el nivel de percepción sobre los canales de atención.	04/02/2013	20/12/2013	Jefe de Planeación Jefe de Bienestar Universitario
A través del Plan de capacitación y formación institucional, incluir capacitación sobre atención al cliente.	01/07/2013	20/12/2013	Secretario General
Actualizar los protocolos de atención al ciudadano de la Institución y realizar una jornada de difusión para su conocimiento y aplicación por parte de los servidores de la Institución.	01/07/2013	20/12/2013	Jefe de Planeación Secretario General
Medir la percepción y satisfacción de clientes y usuarios con el fin de identificar sus necesidades	01/07/2013	20/12/2013	Jefe de Planeación
Actualizar el Portafolio de Servicios de la institución en la página Web	01/07/2013	20/12/2013	Comunicaciones

3.4 ESTRATEGIA PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS.

Dar respuesta, hacer seguimiento y presentar informe de la totalidad de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias allegados a la Institución, e informar trimestralmente sobre el estado de los mismos.

Los ciudadanos tenemos el derecho constitucional a que las Peticiones elevadas respetuosamente ante las entidades públicas sean resueltas en un tiempo razonable y dentro de los términos legales establecidos en la Ley vigente, al igual que a recibir un trato digno en la atención brindada de manera presencial y telefónica, en consecuencia se hace necesario dar trámite preferencial a todas las reclamaciones contra la Institución, y las quejas y denuncias contra los funcionarios de la misma, que sean presentadas por la ciudadanía en general.

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	
Actualizar procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos	06/2013	08/2013	Jefe de Planeación
Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos y escalar las denuncias a Secretaría General, en los tiempos establecidos por la norma	02/ 2013	12/2013	Secretaria General
Elaborar un informe semestral sobre el comportamiento de las quejas, reclamos y sobre el trámite que se le ha dado a las mismas y recomendaciones para mejorar el servicio de la entidad	06/2013	12/2013	Secretaria general
Coordinar con la Oficina de Control Interno y la secretaria general, dos campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos	06/2013	12/2013	Secretaria general

3.5 RACIONALIZACION DE TRÁMITES

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

ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE
Actualizar la base de datos de páginas web de órganos de control y correos electrónicos para envío de comunicaciones y requerimientos de información	05/2013	12/2013	Comunicaciones
Actualizar la base de datos de la página web de los de los correos electrónicos de los funcionarios públicos de la institución para envío de comunicaciones y/o requerimientos de información	05/2013	12/2013	Comunicaciones
Capacitación a los funcionarios para crear una cultura de aceptación del documento electrónico	06/2013	12/2013	Jefe de archivo
Remisión electrónica de informes de gestión	06/2013	12/213	Todas las dependencias
Actualización y publicación página web de procedimientos de los tramites de la institución	06/2013	12/213	Jefe de planeación