



# Programa de Transparencia y Ética Pública

---

Planeación

---

Cali, 2025

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA .....	2
Objetivo general .....	2
Objetivos específicos .....	3
ALCANCE .....	3
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.....	3
Misión.....	3
Visión .....	4
Principios .....	4
Valores éticos .....	5
1.MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO.....	6
2.PREVENCIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGO .....	7
3.REDES INTERINSTITUCIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE PREVENCIÓN DE ACTOS DE CORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD.....	8
4.CANALES DE DENUNCIA .....	9
5.ESTRATEGIAS DE TRANSPARENCIA, ESTADO ABIERTO, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CULTURA DE LEGALIDAD .....	10
Racionalización de tramites .....	11
Rendición de cuentas.....	12
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano .....	15
Transparencia y acceso a la información.....	17
6.INICIATIVAS ADICIONALES .....	19

## INTRODUCCIÓN

En esta era de cambios acelerados, la transparencia y ética pública no son solo valores deseables, sino exigencias ineludibles para mantener la legitimidad y el respeto ciudadano. Este programa no solo aspira a prevenir la comisión de actos de corrupción, sino a cultivar una cultura de responsabilidad, integridad, legalidad y participación ciudadana, al mismo tiempo que promueve que la conducta de los funcionarios de la institución sea intachable, con un desempeño honesto y leal de las funciones a su cargo buscando priorizar el interés general sobre el particular. A través de la implementación de mecanismos eficaces, buscamos no solo reaccionar ante posibles desviaciones, sino prevenir y educar para fortalecer los cimientos mismos de la gestión pública.

INTENALCO Educación Superior, comprometido con las políticas nacionales enfocadas en la modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la Corrupción, ha diseñado el Programa de Transparencia y Ética Pública acorde con los lineamientos establecidos en la Ley 2195 de 2022; la cual en su Artículo 31 establece que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad (...)”. Para ello, en el documento se desarrollarán los siguientes componentes: medidas de debida diligencia en las entidades del sector público; prevención, gestión y administración de riesgo; redes interinstitucionales para el fortalecimiento de prevención de actos de corrupción, transparencia y legalidad; canales de denuncia; estrategias de transparencia, estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad e iniciativas adicionales.

## OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA

### Objetivo general

Generar mecanismos que protejan a la administración de cometer actos de corrupción que vayan en contra de los fines esenciales del estado.

Promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de corrupción en el desarrollo de las funciones de INTENALCO Educación Superior.

## Objetivos específicos

- Implementar programas de formación y sensibilización que eduquen a los funcionarios de INTENALCO Educación Superior sobre la importancia de la ética y la transparencia, proporcionando orientación sobre situaciones éticas comunes.
- Crear canales seguros y confidenciales para que la comunidad educativa denuncie posibles actos de corrupción o comportamiento éticamente cuestionable.
- Establecer mecanismos que promuevan la rendición de cuentas y transparencia en la gestión de los recursos financieros públicos.
- Fomentar la participación ciudadana a través de consultas públicas, portales de información accesibles y otros mecanismos que involucren a la comunidad educativa en la toma de decisiones y la supervisión.
- Establecer un sistema de evaluación continua para medir la efectividad del programa, identificar áreas de mejora y ajustar las políticas según sea necesario.

## ALCANCE

El Programa de Transparencia y Ética Pública aplica para todos los servidores públicos y colaboradores del INTENALCO Educación Superior involucrados en los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación.

## INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### Misión

INTENALCO es un establecimiento público de Educación Superior comprometido con la formación integral de profesionales líderes, innovadores y éticos con fundamentos tecnológicos e investigativos, orientados al emprendimiento, con responsabilidad, proyección social y posicionamiento en el entorno regional; que permite el acceso académico equitativo por ciclos propedéuticos, a través de la excelencia de su talento humano.

## Visión

INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR al 2029 será un polo de desarrollo comprometido con la solución de necesidades socio-económicas regionales, a través de la excelencia humanística, académica e investigativa; con un enfoque en el emprendimiento que posibilite articulaciones efectivas, con los sectores gubernamentales, y no gubernamentales, en el orden nacional e internacional, con impactos favorables en el comercio justo y el medio ambiente.

## Principios

- ✓ **La Calidad Académica:** Se dirige al perfeccionamiento de un modelo pedagógico que recoja los principios fundamentales para el aprendizaje, donde el estudiante sea el centro del proceso educativo, el docente un orientador dentro de los principios de formación e INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR un centro de fomento al trabajo propuesto a través de foros, tele conferencias, Internet, intercambios, práctica empresarial y de apoyo mutuo. Por otra parte, se fundamenta en la continua cualificación de los docentes, planes de estudio y su impacto en la comunidad.
- ✓ **Respeto por las Disposiciones Legales:** INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR desarrolla todas sus actividades siguiendo los lineamientos trazados por el Ministerio de Educación Nacional y otros organismos gubernamentales, además de su propia reglamentación interna.
- ✓ **Flexibilidad:** Se asume la flexibilidad en sus diferentes expresiones académicas, curricular, pedagógica y administrativa, como un proceso que exige permanentes transformaciones de acuerdo a las necesidades del contexto, para llevar adelante los propósitos de la formación integral de profesionales altamente calificados.
- ✓ **Calidad en el Servicio:** INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR velará porque la gestión organizacional centrada en sus procesos administrativos y académicos, considere como factor esencial de calidad el servicio que se preste al cliente desde el punto de vista de justo a tiempo, el respeto a la persona y a la normatividad.
- ✓ **Respeto por la persona:** INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR propicia el respeto por la pluricultural, la etnia y las creencias, reconoce las diferencias individuales y fomenta el crecimiento y el respeto personal, por procesos éticos y axiológicos, fortaleciendo en la persona la capacidad de entender la realidad.

## Valores éticos

INTENALCO dentro del proceso de formación en valores promueve los siguientes:

- ✓ **Puntualidad:** Estar a tiempo para cualquier compromiso.
- ✓ **Honestidad:** Actitud pulcra, decente, pudorosa, reflexiva y justa en los diferentes estamentos de cualquier dependencia.
- ✓ **Tolerancia:** Respeto por sí mismo y por el otro, tomando como punto de partida el reconocimiento mutuo de las diferencias individuales.
- ✓ **Lealtad:** Ser solidarios con un sentir Intenalquino.
- ✓ **Honradez:** Manera de obrar con rectitud e integridad en consecuencia con los principios de INTENALCO.
- ✓ **Respeto:** Atención y cortesía que se tiene en el trato con otras personas, con sus pensamientos y con su forma de ser en un ambiente de dialogo y debate permanente.
- ✓ **Responsabilidad:** Cumplir con las obligaciones y compromisos que se le asignen y responder por las consecuencias de sus actos.
- ✓ **Pertenencia:** Apropiarse de los intereses institucionales o gremiales y luchar por ellos demostrando identidad con la Institución.
- ✓ **Liderazgo:** Expresado en la capacidad de convocar y desarrollar fuerzas positivas, lo cual permite ser más competitivos.
- ✓ **Ética:** Carácter común de comportamiento o forma de vida que adopta un grupo de personas que pertenecen a una misma sociedad.
- ✓ **Dialogo:** El servidor público practicará el encuentro para la búsqueda de la verdad y la solución de los conflictos para aprender a escuchar y entender al otro. Se intercambia información y se comunican pensamientos, sentimientos y deseos.

## 1.MEDIDAS DE DEBIDA DILIGENCIA EN LAS ENTIDADES DEL SECTOR PÚBLICO.

A continuación, se establecen las acciones para prevenir riesgos de corrupción la institución y el actuar administrativo y para garantizar la transparencia y eficiencia en la gestión.

Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
				1	2	3	4
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.	N.º de contratistas con el certificado del curso completo / N.º total de contratistas	Secretario General				
Socializar y fortalecer el conocimiento de los funcionarios de INTENALCO en temas de gestión de conflictos de interés (guías y protocolos de la institución).	1 capacitación realizada	N.º de capacitaciones realizadas	Talento humano				
Validar la declaración de conflictos de interés realizada por los servidores y contratistas.	100% de declaraciones revisadas	Declaración de conflicto de intereses revisados/Declaración de conflicto de intereses inscritos	Jurídica y contratación				
Garantizar que el 100% de servidores públicos y contratistas de la institución, publiquen la declaración de bienes, rentas y conflicto de intereses en el aplicativo establecido por Función Pública.	Totalidad de los documentos publicados en el aplicativo	N.º de servidores y contratistas que ya publicaron los documentos / N.º total de servidores y contratistas	Talento humano				
Garantizar que el 100% de los servidores públicos, contratistas y socios de negocio de la institución firmen el compromiso del Sistema de Gestión Antisoborno (SGAS).	100% de compromisos firmados	Nº de servidores y contratistas que ya firmaron el compromiso / Nº total de servidores y contratistas	Talento humano				

## 2.PREVENCIÓN, GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

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

El referente para la construcción del Mapa de Riesgos de corrupción de INTENALCO Educación Superior, los constituye la Guía para la administración del riesgo de corrupción - DAFP versión 6.

Para la vigencia 2025, INTENALCO realizará distintas actividades orientadas a actualizar y mejorar los insumos de la administración de riesgos de corrupción buscando optimizar los controles que mitiguen posibles causas de ocurrencia de prácticas corruptas.

A continuación, se detallan las estrategias actividades a realizar en la vigencia 2025:

Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
				1	2	3	4
Socializar la política de administración de riesgos y los lineamientos para la administración de riesgo de corrupción, fraude y soborno.	Política de administración de riesgos socializada ante la comunidad institucional	N.º de socializaciones realizadas/ N.º de socializaciones planeadas	Planeación				
Capacitar sobre la metodología para el diligenciamiento de mapa de riesgo a los procesos	Capacitación en metodología del diligenciamiento del mapa de riesgo realizada	N.º de jornadas de capacitación realizadas/ N.º de jornadas de capacitación planeadas	Planeación-control interno				
Realizar ajustes en la Matriz de Riesgos de Corrupción de acuerdo a directrices de la secretaria de Transparencia y guía de administración para el riesgo versión 6 de la Función Pública.	Matriz de Riesgo de Corrupción Ajustada	Matriz de Riesgo de Corrupción actualizada 100%	Todos los procesos - Planeación				
Realizar 1 ejercicio de participación ciudadana de la matriz de riesgos de corrupción	Informe del ejercicio de participación ciudadana.	N.º de ejercicios de participación ciudadana realizados	Planeación				
Publicar en la página web institucional la matriz de riesgos de corrupción definitiva.	Matriz de riesgos de corrupción	N.º de documentos publicados	Web master				



Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
				1	2	3	4
	2024 publicada en página web						
Realizar 1 jornada de socialización de la matriz de riesgos de corrupción al interior de la entidad.	1 jornadas de socialización realizadas	N.º de jornadas de socialización realizadas	Planeación				
Realizar monitoreo Semestral de la matriz de riesgos de corrupción por parte de las diferentes Líneas de Defensa	2 revisiones realizadas por líderes de procesos	N.º de revisiones realizadas	Líderes de procesos				
Realizar evaluación semestral de los controles de la Matriz de riesgos de corrupción.	2 evaluación realizadas por control interno	N.º de evaluaciones realizadas	Oficina de Control Interno				

### 3. REDES INTERINSTITUCIONALES PARA EL FORTALECIMIENTO DE PREVENCIÓN DE ACTOS DE CORRUPCIÓN, TRANSPARENCIA Y LEGALIDAD

La institución se articulará con la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción (RITA) para fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, generar una relación más cercana entre la ciudadanía y la institución por medio del uso de canales de participación ciudadana.

Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
				1	2	3	4
Mantener un canal antifraude y de denuncia segura para el ciudadano, articulado con la Red Interinstitucional de Transparencia y Anticorrupción - RITA, a cargo de la Secretaría de Transparencia	1 canal antifraude actualizado	N.º de canales actualizados	Secretaría general				
Participar proactivamente en las diferentes acciones de transparencia que promueva el Ministerio de Educación Nacional, las entidades adscritas y vinculadas, el FFIE y la Secretaría de Transparencia.	100% de participaciones efectivas	Listas de asistencia	Rector o su delegado				

Correo anticorrupción que se maneja en la institución:

[soytransparente@intenalco.edu.co](mailto:soytransparente@intenalco.edu.co)

#### 4. CANALES DE DENUNCIA

La existencia de mecanismos de denuncia y canales de atención al ciudadano contribuye significativamente a construir y mantener la confianza entre la institución y la comunidad. Cuando los ciudadanos sienten que sus preocupaciones son tomadas en serio, se fortalece la relación entre ambos. Es por esto que INTENALCO Educación Superior conforme a lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el que indica que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad” ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios prestados por la institución y ejercer sus derechos:

CANALES DE ATENCIÓN INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR		
<b>Presencial (personal)</b>	Es el canal a través del cual el ciudadano tiene contacto directo y de forma personalizada con INTENALCO Educación Superior, en el cual podrá realizar trámites, solicitar servicios, información, asesoría y/o presentar PQRSDf, en temas relacionados con la institución.	
<b>Escrito/ Buzón de PQRS</b>	A través de la Ventanilla se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y demás documentos relacionados con la institución. Los funcionarios y/o contratistas de la Ventanilla deberán garantizar que la petición y/o solicitud tenga la información necesaria para ser tramitada, de lo contrario debe informar al ciudadano al respecto para que la pueda corregir al instante. Por el buzón los ciudadanos, funcionarios y/o contratistas de la entidad pueden presentar cualquier tipo de solicitud ante INTENALCO el buzón de sugerencias está dispuesto en el primer piso por la entrada principal.	
<b>Atención virtual</b>	<b>Página web</b>	A través de la página web, en el enlace: <a href="https://intenalco.edu.co/portal/pqrsdf/">https://intenalco.edu.co/portal/pqrsdf/</a> , el ciudadano tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana, (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), diligenciando el formulario en línea, se encuentra disponible las 24 horas del día. Sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de atención: lunes a viernes de 08:00 a.m.- 12:00 m y 02:00 p.m. - 06:00 p.m.
	<b>Correo electrónico</b>	<a href="mailto:atencionalciudadano@intenalco.edu.co">atencionalciudadano@intenalco.edu.co</a> , es otro canal dispuesto al servicio del ciudadano para presentar las PQRSDf. <a href="mailto:soytransparente@intenalco.edu.co">soytransparente@intenalco.edu.co</a> canal dispuesto para realizar las denuncias contra hechos de corrupción y/o soborno.
	<b>Redes sociales</b>	Si bien a través de las redes sociales como Facebook e Instagram, se puede consultar información de la Institución, es necesario tener en cuenta que a través de estas redes sociales no es posible interponer PQRSDf, por tanto, a través de estas redes la institución direccionara al ciudadano para acceder al formulario en línea y al correo institucional.

<b>Telefónico</b>	<p>Canal por medio del cual son atendidas las llamadas realizadas por los ciudadanos, a través de este se solicita información, realiza consultas o interponen las PQRSDF.</p> <p>La comunicación telefónica se establece a través del conmutador (602) 655 33 33. Horario: lunes a viernes de 08:00 a.m.- 12:00 m y 02:00 p.m. - 06:00 p.m.</p>
<b>Chat</b>	<p><b>Canal por el cual los ciudadanos pueden requerir información sobre diferentes tramites,</b> servicios y programas de la institución. En el número de atención al ciudadano, podrá interponer sus PQRSDF y en el número de mercadeo podrán obtener información general sobre los programas académicos, también, se direccionará al ciudadano al canal adecuado para responder su requerimiento. Los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del siguiente horario: lunes a viernes de 08:00 a.m.- 12:00 m y 02:00 p.m. - 06:00 p.m.</p> <p>También se puede acceder al chat de WhatsApp por medio de la página web de la institución en el botón que se encuentra en la parte inferior izquierda en el "inicio".</p>

Proporcionar canales de denuncia confidenciales y protecciones contra represalias asegura que los denunciantes se sientan seguros al reportar posibles irregularidades. Esto es crucial para alentar la denuncia sin temor a represalias. Es por esto que INTENALCO ha dispuesto el Correo Anticorrupción: [soytransparente@intenalco.edu.co](mailto:soytransparente@intenalco.edu.co) para que los ciudadanos puedan denunciar de manera anónima, si así lo desea, posibles actos de corrupción o comportamiento éticamente cuestionables.

En resumen, los mecanismos de denuncia y los canales de atención al ciudadano son herramientas esenciales para la construcción de una administración pública transparente, ética y receptiva a las necesidades y preocupaciones de la sociedad a la que sirve.

## **5. ESTRATEGIAS DE TRANSPARENCIA, ESTADO ABIERTO, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y CULTURA DE LEGALIDAD**

Las estrategias de transparencia, estado abierto, acceso a la información pública y cultura de legalidad en una institución de educación superior buscan fortalecer la integridad, la rendición de cuentas y la calidad en la gestión académica y administrativa, buscando facilitar el ejercicio de los derechos y la satisfacción del ciudadano, por medio de la mejora de la calidad y acceso a los trámites y servicios prestados por la institución. Estos enfoques son fundamentales para crear un entorno educativo que refleje los principios de una sociedad democrática y ética. A continuación, se describen los componentes junto con las actividades propuestas para la vigencia 2025:

## Racionalización de tramites

La racionalización de trámites administrativos conlleva varios beneficios significativos para la comunidad, mejorando su experiencia al interactuar con la institución. Al simplificar y optimizar los procedimientos, se generan impactos positivos tanto a nivel individual como colectivo. Aquí se presentan algunos de los beneficios más destacados: Ahorro de Tiempo, mayor accesibilidad, menor carga administrativa, facilitación de transacciones electrónicas, disminución de costos para los ciudadanos, entre otros, es por esto que INTENALCO Educación Superior analizando el estado actual de sus trámites y servicios plantea las siguientes actividades a desarrollar en la vigencia 2025:

Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
				1	2	3	4
Revisar inventario de Tramites y OPAS en el SUIT los trámites del inventario de trámites y OPAS de la entidad.	100% de trámites y OPAS inscritos en SUIT	(N.º de trámites y OPAS inscritos en SUIT / Total de trámites y OPAS en inventario) x 100	Planeación				
Realizar los ajustes de actualización del 100% de Tramites y OPAS en SUIT.							
Realizar análisis de priorización de trámites y OPAS a racionalizar en la vigencia 2025.	1 estudio de trámites y OPAS a racionalizar realizado	N.º de Autodiagnóstico realizados	Planeación				
Incluir la estrategia de racionalización de tramites 2025 en el aplicativo SUIT.	Estrategia de racionalización de trámites en el SUIT	N.º de estrategias incluidas en SUIT	Planeación				
Implementar acciones definidas en la estrategia de racionalización de los tramites y OPAS priorizados.	Ejecución del 100% de la estrategia de racionalización de Tramites	(N.º de tramites racionalizados / Total de tramites propuestos a racionalizar) x 100	Planeación				
Realizar 1 encuestas de percepción del cliente en la atención de los trámites y OPAS racionalizados en 2025 en página web	1 encuestas de percepción de trámites y OPAS realizadas (antes y después de racionalización)	N.º de encuestas realizadas	Oficina de Planeación				
Publicar en página Web el resultado de las encuestas de satisfacción de trámites y OPAS	Informe publicado en página web	N.º de informes publicados	Web Master				

Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
				1	2	3	4
Realizar monitoreo trimestral a la estrategia de racionalización de trámites y OPAS en el SUI	4 seguimientos realizados en la vigencia	N.º de seguimientos realizados en SUI	Oficina de Planeación				
Realizar evaluación de la estrategia de racionalización de trámites y OPAS en el SUI	1 evaluación realizada en la vigencia	N.º de evaluaciones realizadas en SUI	Oficina de Control Interno				

Una de las mejoras que se ha planteado realizar en los trámites y servicios de la institución para este 2025 es implementar el botón para pagos por PSE, lo que reducirá tiempo, evitará desplazamientos y facilitará la gestión del trámite o servicio para el ciudadano al poder realizarse totalmente en línea.

### Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es de vital importancia porque contribuye a promover la transparencia, la eficiencia y la confianza en las instituciones públicas, de acuerdo al Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, se entiende rendición de cuentas *como un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control*". Al rendir cuentas, los funcionarios públicos se hacen responsables de sus acciones y decisiones. Esto fomenta una cultura ética en la gestión pública, ya que los líderes deben explicar y justificar sus elecciones y actuaciones.

El objetivo de la rendición de cuentas en INTENALCO Educación Superior es el de propiciar un espacio para el diálogo con nuestros usuarios y partes interesadas, a fin de dar a conocer las acciones desarrolladas por las diferentes áreas de la Institución.

Para la institución es importante mantener la confianza dentro de la comunidad educativa es por esto que cada vigencia se proponen una serie de actividades que buscan dar difusión a las acciones realizadas, favoreciendo la participación ciudadana y teniendo en cuenta los comentarios y opiniones de la comunidad.

Las actividades planteadas en la vigencia 2025 para el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas son las siguientes:

Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
				1	2	3	4
Mantener actualizada la información en la página web y link de transparencia de la resolución 1519 de 2019	Link de transparencia actualizado	(N.º de documentos actualizados / Total de documentos publicados) x 100	Web master				
Divulgar informes cuatrimestrales para orientar a los ciudadanos y grupos de interés sobre la ejecución del PAAC	3 informes publicados	(N.º de informe publicados/Total de informes programados) x 100	Control interno				
Realizar consulta participativa en página web de los temas de interés para la rendición de cuentas	1 espacio participativo en página web implementado	N.º de espacios participativos implementados	Planeación				
Dar respuesta oportuna a las peticiones de los ciudadanos presentados en buzón de contacto presencial y pagina web	100% de respuestas oportunas de PQRSD presentadas	(N.º de PQRSD con respuestas oportunas / Total de PQRSD presentadas) x 100	Atención al Ciudadano				
Realizar informes de avances donde se pueda evidenciar los resultados de la gestión de la institución por medio de boletines	1 informe semestral a través de boletín realizado	N.º de boletines realizados	Planeación				
Actualizar caracterización de grupos de valor y partes interesadas.	Informe de caracterización de actores y grupos de valor	Informe de caracterización terminado	Planeación				
Elaboración de la estrategia de comunicación de rendición de cuentas.	Documento estrategia de comunicación	N.º de documentos elaborado	Planeación - Comunicaciones				
Realizar audiencia pública participativa virtual de acuerdo a los temas de interés.	1 audiencia pública virtual realizada	N.º de audiencias públicas realizadas	Rectoría				
Realizar un ejercicio de dialogo con los estudiantes y docentes semestral	2 diálogos realizados	N.º de diálogos realizados	Rector				
Realizar un ejercicio de dialogo con el sector productivo	1 dialogo realizado	N.º de diálogos realizados	Rector				
Realizar espacios de diálogo permanente a través de redes sociales	Diálogos permanentes realizados a través del 100% de redes sociales	N.º de redes sociales con diálogos permanentes realizados	Comunicaciones				

Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
				1	2	3	4
Participar activamente en la audiencia pública rendición de cuentas sectorial	100% de participación en mecanismos de rendición de cuentas sectorial	(N.º de participaciones oportunas / N.º de solicitudes de participación realizadas) x 100	Rectoría				
Conformar y capacitar el equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas	100% del equipo de trabajo capacitado	N.º de personas capacitadas / Total de personas en equipo de trabajo) x 100	Oficina de Planeación				
Evaluar a los funcionarios frente a su compromiso con la rendición de cuentas	100% de funcionarios evaluados	(N.º de funcionarios evaluados / Total de funcionarios) x 100	Talento humano				
Realizar una jornada de capacitación a la ciudadanía en la estrategia de rendición de cuentas	1 capacitación realizada	N.º de capacitaciones realizadas	Oficina de planeación				
Realizar encuesta de satisfacción en los espacios de dialogo con la ciudadanía	100% de espacios de dialogo con medición de satisfacción	(N.º de espacios de dialogo con medición de satisfacción / Total de espacios de dialogo implementados) x 100	Oficina de Planeación				
Realizar evaluación final de la audiencia pública de rendición de cuentas	1 evaluación realizada	N.º de evaluaciones realizada	Control interno				
Realizar informes de gestión anual y publicar en página web	1 informes en la vigencia	N.º de informes presentados	Oficina de Planeación				
Presentar oportunamente informes de gestión a los diferentes órganos de control y Órganos de gobierno	100% de informes de gestión presentados	N.º de informes de gestión presentados / Total de informes de gestión) x 100	Rectoría				
Realizar monitoreo permanente a la estrategia de rendición de cuentas	3 informes realizados	N.º de informes realizados	Oficina de Planeación				
Realizar evaluación final de la estrategia de rendición de cuentas	1 evaluación final realizada y publicada	N.º de evaluaciones realizadas	Planeación				
Realizar seguimiento mensual de la gestión a través de los órganos de gobierno	12 reuniones de consejo directivo realizados	N.º de grupos focales realizados	Rector				

## Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

La atención al ciudadano es de suma importancia porque impacta directamente en la relación entre la institución y la comunidad, así como en el funcionamiento eficiente de los servicios prestados, facilita el acceso a la información, políticas y procedimientos. Proporcionar información clara y accesible promueve la transparencia y empodera a los ciudadanos con conocimientos sobre sus derechos y responsabilidades, además de fomentar la participación activa en los procesos institucionales. Una atención al ciudadano efectiva involucra a la comunidad en la toma de decisiones, enriqueciendo así la calidad de las políticas y fortaleciendo la democracia, a su vez la retroalimentación recibida a través de la atención al ciudadano es invaluable para la mejora continua de los servicios prestados permitiendo identificar áreas de oportunidad y corregir deficiencias.

La estrategia para mejorar la atención al ciudadano en INTENALCO Educación Superior se desarrollará a través de las siguientes actividades:

Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
				1	2	3	4
Presentar 1 informe semestral al Comité de Gestión y Desempeño institucional del estado del proceso de Atención al ciudadano.	2 informes presentados al comité de gestión y desempeño institucional	N.º de informes presentados	Secretaria General				
Garantizar que los espacios físicos de la institución cumplan con las condiciones de accesibilidad.	Estructura física con 100% de accesibilidad para personas con movilidad reducida	N.º de infraestructuras adecuadas	Vicerrectoría Administrativa y financiera				
Actualizar 100% de la página web institucional de acuerdo a la normatividad NTC 5854 y lineamientos de gobierno digital.	Página web actualizada	% de avance de actualización de página web	Web master				
Implementar 1 mecanismo a través de la página web para garantizar la accesibilidad de las personas sordas	Mecanismo implementado en página web	N.º de mecanismos implementados	Web master				
Mantener el sistema de información para la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Sistema de información con licencia vigente	Licencia vigente del sistema de información	Secretaria General				
Medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos	100% de canales de atención evaluados	N.º de canales de atención evaluados	Secretaria General				



Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
				1	2	3	4
Garantizar la asignación de responsables de la atención en los diferentes canales de atención en los horarios establecidos por la Institución	100% de canales de atención con responsable asignado	(N.º de canales de atención con responsables / Total de Canales de atención) x 100	Secretaria General				
Implementar los protocolos de servicio establecidos	100% de protocolos de servicios implementados	(N.º de protocolos implementados / N.º total de protocolos) x 100	Secretaria General				
A través del Plan de capacitación y formación institucional, realizar 1 capacitación sobre atención al ciudadano	Mínimo 1 jornada de capacitación desarrollada	N.º de jornadas de capacitación realizadas	Vicerrectoría Administrativa y Financiera				
Realizar una jornada de sensibilización referente a el Manual de atención al ciudadano, atención de PQRS y Carta de trato digno al ciudadano	1 jornada de sensibilización de la estrategia realizada	N.º de jornadas de sensibilización realizadas	Secretaria General / Talento Humano				
Verificar que el 100% del personal contratado para atención al ciudadano posee las competencias orientas al servicio.	100% de contratistas con competencias orientadas al servicio (entrevistas-pruebas de aptitud)	N.º de contratistas seleccionadas que aprobaron las pruebas/ Total de contratistas) x 100	Secretaria General / Talento Humano				
Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos	100% de funcionarios evaluados	(N.º de funcionarios evaluados en torno al servicio al ciudadano / Total de funcionarios) x 100	Talento Humano				
Continuar con la implementación del Manual de Bienestar e incentivos, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	100% de Implementación del manual de bienestar e incentivos	(N.º de estrategias del plan de bienestar e incentivos ejecutadas / total de estrategias del plan de bienestar e incentivos) x 100	Talento Humano				
Validar y/o actualizar manual de atención al ciudadano.	Manual revisado y/o actualizado	N.º de documentos validados y/o actualizados	Secretaria General				
Elaborar y publicar en página web informe trimestral sobre el comportamiento de PQRSDF	4 informes publicados en página web	N.º de informes elaborados y publicados	Secretaria General				

Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
				1	2	3	4
Implementar permanentemente la política de datos sensibles	Política implementada	Información verificable de implementación de política de datos sensibles	Secretaria General				
Mantener publicados en los canales de atención la carta de trato digno	Carta de trato digno publicada	Información verificable de publicación de carta de trato digno de forma física y virtual	Secretaria General				
Realizar 1 campaña informativa sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campaña informativa realizada	N.º de campañas informativas realizadas	Secretaria General				
Validar y/o actualizar los formatos de atención al ciudadano, tramites y servicios teniendo en cuenta el manejo de lenguaje claro.	Formatos revisados y/o actualizado	N.º de documentos validados y/o actualizados	Secretaria General				
Realizar socializaciones de los procedimientos que tienen el área de atención al ciudadano a los funcionarios públicos.	Mejorar el manejo del trámite de las PQRSDf realizando al menos 1 socialización de los procedimientos.	N.º de socializaciones realizadas	Secretaria General				
Presentar informe semestral donde se identifique la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	2 informes de percepción de los ciudadanos.	N.º de Informes de percepción de los ciudadanos.	Secretaria General				

## Transparencia y acceso a la información

Este componente tiene como objetivo asegurar que los ciudadanos tengan acceso a la información pública como derecho fundamental. Esto implica la divulgación activa de información, la generación y captura adecuada de datos, así como proporcionar respuestas precisas, oportunas y accesibles a las solicitudes de la comunidad. Además, busca una implementación adecuada de la ley y sus herramientas. Por ende, INTENALCO Educación Superior está comprometido en llevar a cabo acciones para fortalecer los mecanismos que garantizan este derecho tanto para la comunidad como para los funcionarios de la entidad.

Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
				1	2	3	4
Diligenciar matriz de publicables obligatorias de acuerdo a la resolución 1519 de 2019.	Matriz de publicables diligenciada	N.º de matrices diligenciadas	Web Master				
Mantener actualizado la pestaña de Transparencia de la página web de la institución, conforme a los requerimientos de la Resolución 1519 de 2019.	Pestaña de Transparencia actualizada en página web	(N.º documentos publicados / Total de documentos obligatorios a publicar) *100	Web Master				
Revisar y/o actualizar la publicación de datos abiertos en el portal datos.gov	Publicaciones 100% actualizadas	N de publicaciones actualizadas en el portal de datos.gov	Planeación-Web master				
Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.	Reproducción de información sin costos adicionales para el ciudadano	(N. documentos reproducidos sin costos adicionales / Total de documentos reproducidos al ciudadano	Secretaria General				
Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	Acto de respuesta oportuna de acuerdo a la ley 1755 de 2015.	N. actos administrativos documentados.	Secretaria General				
Actualizar y publicar en página web el inventario de activos de Información	Inventario de Activos de información actualizado y publicado en página web	Inventario de Activos de información actualizado	Gestión Documental				
Actualizar y publicar en página web el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información actualizado y publicado	Esquema de publicación de la información actualizado.	Web master				
Actualizar y publicar en página web el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado y publicado	Índice de información publicado en la página web	Gestión Documental				
Implementar los lineamientos de accesibilidad a los nuevos espacios físicos de la institución para población en situación de discapacidad	Nuevos espacios físicos que garanticen la accesibilidad a	Nueva planta física construida con	Vicerrectoría Administrativa y financiera				

Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
				1	2	3	4
	personas con discapacidad	condiciones de accesibilidad					
Instalar señalética informativa y de emergencia inclusiva en los espacios físicos de la entidad	Primer y último piso cuenten con señalética informativa y de emergencia inclusiva	Número de espacios físicos señalados	Vicerrectoría Administrativa y financiera				
Presentar informe de la interacción de la ciudadanía con la página.	Presentar informes semestrales	Numero de informes generados	Web master				

## 6.INICIATIVAS ADICIONALES

Este componente contempla iniciativas para combatir y prevenir la corrupción, estableciendo mecanismos solidos para prevenirla y, además, promoviendo un código ético y conductual entre los funcionarios públicos de la institución para crear un entorno que la desaliente, entre ellos se destaca la gestión de conflicto de intereses, sensibilización e interiorización del código de integridad, valores y principios institucionales. Para la vigencia 2025 se desarrollarán las siguientes actividades:

Actividades	Meta o producto	Responsable	Trimestre			
			1	2	3	4
Incorporar en su Sistema Integrado de Gestión las políticas, procesos y controles que le apliquen de la Norma Internacional de Gestión Antisoborno ISO 37001 :2017	1 ajuste al modelo integrado de gestión	Secretaria general				
Fortalecer el conocimiento de los funcionarios en temas de corrupción-soborno como fenómeno social que afecta el desarrollo de la Administración pública.	Capacitaciones realizadas	Talento humano				
Realizar campañas pedagógicas con los funcionarios para la socialización, sensibilización y apropiación del Código de Integridad y Buen Gobierno, valores y principios instituciones.	Socialización realizada una presencial y otra virtual	Planeación-Talento humano				
Diseñar, aprobar y adoptar política de identificación y gestión de conflictos de interés.	Política aprobada	Talento humano				