**INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR**



PLAN ANTICORRUPCIÓN

Y ATENCIÓN AL

CIUDADANO 2015

**Enero 2015**

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 3](#_Toc410390553)

[2. OBJETIVOS 4](#_Toc410390554)

[2.1 Objetivo General 4](#_Toc410390555)

[2.2 Objetivos Específicos 4](#_Toc410390556)

[3. ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 5](#_Toc410390557)

[3.1 ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN 5](#_Toc410390558)

[3.2 ESTRATEGIAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS 6](#_Toc410390559)

[3.3 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 7](#_Toc410390560)

[3.4 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 8](#_Toc410390561)

[4. MATRIZ DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 9](#_Toc410390562)

# INTRODUCCIÓN

INTENALCO en cumplimiento del artículo 73, 76 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 y 2641 2012, Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010 y para dar cumplimiento a la política de Desarrollo Administrativo “Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano” prevista en el Decreto 2482 de 2012, presentó sus estrategias anticorrupción, servicio al ciudadano, rendición de cuentas y racionalización de trámites y servicios consignadas en el presente Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 2015, liderado por la oficina de Planeación con el fin de fomentar la transparencia en su gestión institucional y mejorar la prestación de sus servicios y entrega de sus productos a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos con oportunidad, calidad e innovación. El documento consta de cuatro partes, a saber:

* Estrategia Anticorrupción.
* Estrategia Rendición de Cuentas
* Estrategia de Servicio al Ciudadano.
* Racionalización de Trámites y servicios

# OBJETIVOS

## Objetivo General

Presentar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de INTENALCO Educación Superior para la vigencia 2015, 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.

## Objetivos Específicos

* Actualizar 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

# ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

## ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de 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

A continuación se presentan las actividades a desarrollar en la vigencia 2015 para el cumplimiento de las metas de esta estrategia:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESTRATEGIA** | **ACTIVIDADES** | **FECHA INICIO** | **FECHA FINAL** | **RESPONSABLE** |
| **Anticorrupción** | 1. Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción | 02/02/2015 | 31/03/2015 | Oficina de Planeación / Líderes de Procesos |
| 2. Socializar Mapa de Riesgos de corrupción | 01/04/2015 | 30/04/2015 | Planeación |
| 3. Realizar 3 Evaluaciones de control sobre riesgos | 01/05/2015 | 19/12/2015 | Control Interno |

## 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 2015 para el cumplimiento de las metas de esta Estrategia:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESTRATEGIA** | **ACTIVIDADES** | **FECHA INICIO** | **FECHA FINAL** | **RESPONSABLE** |
| **RENDICIÓN DE CUENTAS** | 1. Analizar resultado de Audiencia Pública vigencia 2013 realizada en el 2014 y publicar en página web. | 04/01/2015 | 31/01/2015 | Control Interno |
| 2. Definir cronograma de actividades a desarrollar en 2015 para rendición de cuentas | 02/02/2015 | 14/02/2015 | Planeación |
| 3. Ejecución de Actividades programadas | 16/02/2015 | 19/12/2015 | Todos los procesos involucrados en el cronograma |

## 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 2015 para el cumplimiento de las metas de esta Estrategia:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESTRATEGIA** | **ACTIVIDADES** | **FECHA INICIO** | **FECHA FINAL** | **RESPONSABLE** |
| **ATENCIÓN AL CIUDADANO** | 1. Socializar Manual de atención al ciudadano a todos los funcionarios de la institución | 02/02/2015 | 31/04/2015 | Planeación |
| 2. Verificar implementación del Procedimiento de Atención al ciudadano por los funcionarios | 01/09/2015 | 19/12/2015 | Control interno |
| 3. Diseñar 3 mecanismos de participación del ciudadano donde uno de ellos sea para personas discapacitadas | 02/02/2015 | 19/12/2015 | Planeación / Secretaria General |
| 4. Revisar y aprobar estudio de caracterización de partes interesadas | 02/02/2015 | 31/04/2015 | Comité de Desarrollo Administrativo |
| 5. Medir el nivel de percepción trámites y servicios y pagina web en dos oportunidades | 02/02/2015 | 19/12/2015 | Planeación / Secretaria General |
| 6. A través del Plan de capacitación y formación institucional, incluir capacitación permanente sobre atención al cliente. | 02/02/2015 | 19/12/2015 | Vicerrectoría Administrativa y financiera |
| 7. Medir la percepción y satisfacción de clientes y usuarios 2 veces en el año con el fin de identificar sus necesidades | 01/05/2015 | 19/02/2015 | Planeación |
| 8. Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos en los tiempos establecidos por la norma | 02/02/2015 | 19/12/2015 | Secretaria General |
| 9. Elaborar un informe semestral sobre el comportamiento de las quejas, reclamos y publicar en página web | 02/02/2015 | 19/12/2015 | Secretaria General |
|  | 10. Actualizar en página web los trámites y servicios de la entidad | 02/02/2015 | 31/03/2015 | Planeación |

### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESTRATEGIA** | **ACTIVIDADES** | **FECHA INICIO** | **FECHA FINAL** | **RESPONSABLE** |
| **Racionalización de trámites y servicios** | 1. Revisión de los trámites y servicios de la entidad registrados en el portal SUIT | 02/02/2015 | 31/03/2015 | Planeación |
| 2. Racionalizar Mínimo un trámite o servicio de la entidad en cara al ciudadano | 01/04/2015 | 19/12/2015 | Planeación – vicerrectoría Académica |
| 3. Realizar evaluación de percepción después de la racionalización | 01/06/2015 | 19/12/2015 | Planeación / Secretaria General |

# MATRIZ DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESTRATEGIA** | **ACTIVIDADES** | **FECHA INICIO** | **FECHA FINAL** | **RESPONSABLE** |
| **Anticorrupción** | 1. Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción | 02/02/2015 | 31/03/2015 | Oficina de Planeación / Líderes de Procesos |
| 2. Socializar Mapa de Riesgos de corrupción | 01/04/2015 | 30/04/2015 | Planeación |
| 3. Realizar 3 Evaluaciones de control sobre riesgos | 01/05/2015 | 19/12/2015 | Control Interno |
| **RENDICIÓN DE CUENTAS** | 1. Analizar resultado de Audiencia Pública vigencia 2013 realizada en el 2014 y publicar en página web. | 04/01/2015 | 31/01/2015 | Control Interno |
| 2. Definir cronograma de actividades a desarrollar en 2015 para rendición de cuentas | 02/02/2015 | 14/02/2015 | Planeación |
| 3. Ejecución de Actividades programadas | 16/02/2015 | 19/12/2015 | Todos los procesos involucrados en el cronograma |
| **ATENCIÓN AL CIUDADANO** | 1. Socializar Manual de atención al ciudadano a todos los funcionarios de la institución | 02/02/2015 | 31/04/2015 | Planeación |
| 2. Verificar implementación del Procedimiento de Atención al ciudadano por los funcionarios | 01/09/2015 | 19/12/2015 | Control interno |
| 3. Diseñar 3 mecanismos de participación del ciudadano donde uno de ellos sea para personas discapacitadas | 02/02/2015 | 19/12/2015 | Planeación / Secretaria General |
| 4. Revisar y aprobar estudio de caracterización de partes interesadas | 02/02/2015 | 31/04/2015 | Comité de Desarrollo Administrativo |
| 5. Medir el nivel de percepción trámites y servicios y pagina web en dos oportunidades | 02/02/2015 | 19/12/2015 | Planeación / Secretaria General |
| 6. A través del Plan de capacitación y formación institucional, incluir capacitación permanente sobre atención al cliente. | 02/02/2015 | 19/12/2015 | Vicerrectoría Administrativa y financiera |
| 7. Medir la percepción y satisfacción de clientes y usuarios 2 veces en el año con el fin de identificar sus necesidades | 01/05/2015 | 19/02/2015 | Planeación |
| 8. Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos en los tiempos establecidos por la norma | 02/02/2015 | 19/12/2015 | Secretaria General |
| 9. Elaborar un informe semestral sobre el comportamiento de las quejas, reclamos y publicar en página web | 02/02/2015 | 19/12/2015 | Secretaria General |
|  | 10. Actualizar en página web los trámites y servicios de la entidad | 02/02/2015 | 31/03/2015 | Planeación |
| **Racionalización de trámites y servicios** | 1. Revisión de los trámites y servicios de la entidad registrados en el portal SUIT | 02/02/2015 | 31/03/2015 | Planeación |
| 2. Racionalizar Mínimo un trámite o servicio de la entidad en cara al ciudadano | 01/04/2015 | 19/12/2015 | Planeación – vicerrectoría Académica |
| 3. Realizar evaluación de percepción después de la racionalización | 01/06/2015 | 19/12/2015 | Planeación / Secretaria General |