

INTENALCO EDUCACIÓN SUPERIOR



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

Enero de 2020

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2012, INTENALCO Educación Superior, presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano para la vigencia 2020

Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS	4
2.1 Objetivo General.....	4
2.2 Objetivos Específicos.....	4
3. MARCO NORMATIVO.....	5
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO....	7
4.1 Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción.....	7
4.2 Componente 2. Racionalización de trámites	8
4.2.1 Matriz de racionalización de trámites.....	10
4.3 Componente 3. Rendición de cuentas.....	11
4.4 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	13
4.5 Componente 5. Transparencia y acceso a la información	15
4.6 Componente 6. Iniciativas adicionales.....	17
5. SEGUIMIENTO Y MONITOREO.....	17
6. CONTROL Y EVALUACIÓN.....	19

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe las estrategias del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la vigencia 2020 que INTENALCO presenta a la ciudadanía, que en cumplimiento del artículo 73, 76 de la Ley 1474 de 2011, 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 1499 de 2017, contiene las siguientes componentes:

- Gestión del riesgo de corrupción
- Racionalización de tramites
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
- Iniciativas adicionales: Código de Integridad y Participación Ciudadana.

La ejecución de los anteriores componentes es liderado por los líderes de los procesos institucionales con el acompañamiento de la oficina de Planeación, con el fin de fomentar la transparencia en la gestión institucional y mejorar la prestación de servicios y entrega de sus productos a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos con oportunidad, calidad e innovación.

Para su elaboración, INTENALCO tomó como punto de referencia la versión 2 de la metodología “*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*” establecida por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el Departamento Nacional de Planeación – DNP.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Generar estrategias que conlleven a fortalecer los mecanismos de prevención de la corrupción y hacer más visible la gestión pública de INTENALCO Educación Superior para la vigencia 2020.

2.2 Objetivos Específicos

- Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción a partir del análisis de los procesos institucionales y participación ciudadana para 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 una 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.
- Generar espacios de participación con las partes interesadas, donde se analice las situaciones más críticas de la institución, con el propósito de buscar soluciones óptimas y factibles a las problemáticas encontradas.
- 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.
- Divulgar proactivamente la información pública en custodia de INTENALCO garantizando el derecho fundamental a la información pública de la ciudadanía
- Implementar iniciativas institucionales que contribuyan al fortalecimiento de lucha contra la corrupción.

3. MARCO NORMATIVO

Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1	Regulación del derecho de petición.
Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
	Art. 2	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
Decreto 1649 de 2014	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.

Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
		Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts. 2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1 Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción

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 2.

Para la vigencia 2020, 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 2020:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
					1	2	3	4
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Revisar y/o validar Política de Administración del riesgo institucional.	1 Política de Administración del riesgo validada	Nº de documentos ajustados	Oficina de Planeación				
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Realizar ajustes en la Matriz de Riesgos de Corrupción de acuerdo a directrices de la Secretaria de Transparencia	Matriz de Riesgo de Corrupción Ajustada	Nº de documentos realizados	Oficina de Planeación				
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1 Realizar 1 ejercicio de participación ciudadana de la matriz de riesgos de corrupción	Informe del ejercicio de participación ciudadana.	Nº de ejercicios de participación ciudadana realizados	Oficina de Planeación				
	3.2 Publicar en la página web institucional la matriz de riesgos de corrupción definitiva.	Matriz de riesgos de corrupción 2019 publicada en página web	Nº de documentos publicados	Web master				
	3.3 Realizar 2 jornada de socialización de la política de administración del riesgo y matriz de riesgos de corrupción al interior de la entidad.	2 jornadas de socialización realizadas	Nº de jornadas de socialización realizadas	Oficina de Planeación				
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	4.1 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	Nº de revisiones realizadas	Líderes de procesos				
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Realizar 1 evaluación los controles de la Matriz de riesgos de corrupción.	1 evaluación realizadas por control interno	Nº de evaluaciones realizadas	Oficina de Control Interno				

4.2 Componente 2. 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.

Después del análisis realizado del estado actual de los trámites u otros procedimientos administrativos (OPAS), INTENALCO para la vigencia 2020 priorizo la racionalización de uno (1) de sus trámites con cara el ciudadano, que serán objeto de automatización.

A continuación, se presentan las actividades a desarrollar durante el 2020 para el cumplimiento de las metas de esta Estrategia:

Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
						1	2	3	4
Subcomponente 1 Identificación de trámites	1.1	Revisar inventario de Trámites y OPAS en el SUIT los trámites del inventario de trámites y OPAS de la entidad	100% de trámites y OPAS inscritos en SUIT	(Nº de trámites y OPAS inscritos en SUIT / Total de trámites y OPAS en inventario) x 100	Oficina de Planeación				
	1.2	Realizar los ajustes de actualización del 100% de Trámites y OPAS en SUIT							
Subcomponente 2 Priorización de trámites	2.1	Realizar análisis de priorización de trámites y OPAS a racionalizar en la vigencia 2020.	1 estudio de trámites y OPAS a racionalizar realizado	Nº de Autodiagnóstico realizados	Oficina de Planeación				
	2.2	Incluir la estrategia de racionalización de trámites en el aplicativo SUIT	Estrategia de racionalización de trámites en el SUIT	Nº de estrategias incluidas en SUIT	Oficina de Planeación				
Subcomponente 3 Racionalización de trámites	3.1	Implementar acciones definidas en el estrategia de racionalización de los trámites y OPAS priorizados	Ejecución del 100% de la estrategia de racionalización de Trámites	(Nº de trámites racionalizados / Total de trámites propuestos a racionalizar) x 100	Oficina de Planeación				
Subcomponente 4 Monitoreo y evaluación	4.1	Realizar 1 encuesta de percepción del cliente en la atención de los trámites y OPAS en página web	1 encuesta de percepción de trámites y OPAS realizadas (antes y después de racionalización)	Nº de encuestas realizadas	Atención al ciudadano				
	4.2	Publicar en página Web el resultado de las encuesta de satisfacción de trámites y OPAS	Informe publicado en página web	Nº de informes publicados	Atención al ciudadano				

	4.3	Realizar seguimiento trimestral a la estrategia de racionalización de trámites y OPAS en el SUIIT	4 seguimientos realizados en la vigencia 2020	Nº de seguimientos realizados en SUIIT	Oficina de Planeación				
	4.4	Realizar evaluación de la estrategia de racionalización de trámites y OPAS en el SUIIT	4 evaluaciones realizadas en la vigencia 2020	Nº de evaluaciones realizadas en SUIIT	Oficina de Control Interno				

4.2.1 Matriz de racionalización de trámites

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
1	Certificados y de constancias de estudios	Tecnológica	Solicitud del trámite Totalmente en línea	El trámite se solicita virtualmente en plataforma tecnológica a través del portal de estudiantes en la página web institucional, pero actualmente se descarga formulario y se realiza el pago presencialmente en el banco y luego se lleva constancia a la institución y se entrega el certificado en el tiempo establecido. Este trámite fue priorizado en la vigencia 2019 y se da continuidad para la vigencia 2020	Implementación de botón de pago PSE para los trámites propuestos.	Disminución de Tiempo total y costos asociados a la solicitud, debido a que el ciudadano ya no tendrá que desplazarse al banco a realizar el pago, ni a las oficinas de Intenalco para radicar constancia de pago para la posterior entrega de certificado solicitado en línea.	Vicerrectoría Administrativa y financiera	15/01/2020	30/06/2020

4.3 Componente 3. 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 2020 para el cumplimiento de las metas de esta Estrategia:

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre			
						1	2	3	4
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Mantener actualizada información página web y link de transparencia de acuerdo a ley 1712 de 2014	Link de transparencia actualizado	(N° de documentos actualizados / Total de documentos publicados) x 100	Web master				
	1.2	Divulgar informe cuatrimestrales para orientar a los ciudadanos y grupos de interés sobre la ejecución del PAAC	3 informes publicados	(N° de informe publicados/Total de informes programados) x 100					
	1.3	Realizar consulta participativa en página web de la estrategia de rendición de cuentas	1 espacio participativo en página web implementado	N° de espacios participativos implementados					
	1.4	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° de PQRSD con respuestas oportunas / Total de PQRSD presentadas) x 100	Atención al Ciudadano				
	1.5	Realizar informes de avances donde se pueda evidenciar algunos resultados de la gestión de la institución por medio de boletines	1 informe semestral a través de boletín realizado	N° de boletines realizados					
	1.6	Realizare evaluación final de la estrategia de rendición de cuentas	1 evaluación final realizada y publicada	N° de evaluaciones realizadas	Oficina de planeación				
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Elaboración del componente de comunicación de la estrategia de rendición de cuentas.	1 plan de comunicación elaborado	N° de documentos elaborado	Oficina de Planeación				
	2.2	Realizar audiencia pública participativa presencial con enfoque en derechos humanos	1 audiencia pública presencial realizada	N° de audiencias publicas realizadas	Rectoría				

	2.3	Realizar dialogo con los estudiantes y docentes semestral	2 diálogos realizados	N° de diálogos realizados				
	2.4	Realizar un dialogo con el sector productivo	1 dialogo realizado	N° de diálogos realizados				
	2.5	Realizar un grupo focal presencial	1 grupo focal realizado	N° de grupos focales realizados	Rectoría			
	2.6	Realizar espacios de diálogo permanente a través de redes sociales	Diálogos permanentes realizados a través del 100% de redes sociales	N° de redes sociales con diálogos permanentes realizados	Comunicaciones			
	2.7	Participar activamente en la audiencia pública rendición de cuentas sectorial	100% de participación en mecanismos de rendición de cuentas sectorial	(N° de participaciones oportunas / N° de solicitudes de participación realizadas) x 100	Rectoría			
Subcomponente 3 Responsabilizarse - Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Conformar y capacitar equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas	100% del equipo de trabajo capacitado	N° de personas capacitadas / Total de personas en equipo de trabajo) x 100	Oficina de Planeación			
	3.2	Evaluar a los funcionarios frente a su compromiso con la rendición de cuentas	100% de funcionarios evaluados	(N° de funcionarios evaluados / Total de funcionarios) x 100	Talento humano			
	3.3	Realizar una jornada de capacitación a la ciudadanía en la estrategia de rendición de cuentas	1 capacitación realizada	N° de capacitaciones realizadas	Oficina de planeación			
Subcomponente 4 responsabilizarse y la Evaluación retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar encuesta de satisfacción en los espacios de dialogo con la ciudadanía	100% de espacios de dialogo con medición de satisfacción	(N° de espacios de dialogo con medición de satisfacción / Total de espacios de dialogo implementados) x 100	Oficina de Planeación			
	4.2	Realizar evaluación final de la audiencia pública de rendición de cuentas	1 evaluación realizada	N° de evaluaciones realizada	Control interno			
	4.3	Realizar informes periódicos de gestión en comité de gestión institucional	4 informes en la vigencia	N° de informes presentados	Oficina de Planeación			
	4.4	Presentar oportunamente informes de gestión a los diferentes órganos de control y Organos de gobierno	100% de informes de gestión presentados	N° de informes de gestión presentados / Total de informes de gestión) x 100	Rectoría			
	4.5	Realizar monitoreo permanente a la estrategia de rendición de cuentas	3 informes realizados	N° de informes realizados	Oficina de Planeación			

4.4 ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plantear y desarrollar una Estrategia práctica que permita utilizar mecanismos para mejorar la atención y respuesta 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 año 2020 para el cumplimiento de las metas de esta Estrategia:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto		Responsable	Trimestre				
					1	2	3	4	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Presentar 1 informe semestral en Comité de Gestión y Desempeño institucional del estado del proceso de Atención al ciudadano	2 informes presentados al comité de gestión y desempeño institucional	Nº de informes presentados	Secretaria General				
	1.2	Establecer sistema de Turnos y salas de espera para ciudadanos que ingresen a las instalaciones	1 Punto de atención dotado de sistemas de turnos y salas de espera	Nº de puntos de atención adecuados	Secretaria General				
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	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	Nº de infraestructuras adecuadas	Vicerrectoría Administrativa y financiera				
	2.2	Actualizar 100% de la página web institucional de acuerdo a la normatividad NTC 5854 y lineamientos de gobierno en línea	Página web actualizada	% de avance de actualización de página web	Web master				
	2.3	Implementar 1 mecanismo a través de la página web para garantizar la accesibilidad de las personas sordas	Mecanismo implementado en página web	Nº de mecanismos implementados	Web master				
	2.4	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Sistema de información implementados	Nº de sistemas de información implementados	Secretaria General				
	2.5	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	Nº de canales de atención evaluados	Secretaria General				
	2.6	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	(Nº de canales de atención con responsables / Total de Canales de atención) x 100	Secretaria General				

	2.7	Implementar los protocolos de servicio establecidos	100% de protocolos de servicios implementados	(N° de protocolos implementados / N° total de protocolos) x 100	Secretaria General				
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	A través del Plan de capacitación y formación institucional, realizar 1 capacitación sobre atención al ciudadano	Mínimo 1 jornada de capacitación desarrollada	N° de jornadas de capacitación realizadas	Vicerrectoría Administrativa y Financiera				
	3.2	Realizar una jornada de sensibilización referente a la Política de atención al ciudadano, Manual de atención al ciudadano, atención de PQRS y Carta de trato digno al ciudadano	1 Jornada de sensibilización de la estrategia realizada	N° de jornadas de sensibilización realizadas	Secretaria General / Talento Humano				
	3.3	Contratación de contratistas con cara al ciudadano con 100% de competencias orientadas al servicio	100% de contratistas con cara al ciudadano con competencias orientadas al servicio	(N° de contratistas con competencias del servicio / Total de contratistas) x 100	Secretaria General / Talento Humano				
	3.4	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° de funcionarios evaluados en torno al servicio al ciudadano / Total de funcionarios) x 100	Talento Humano				
	3.5	Implementar el 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° de estrategias del plan de bienestar e incentivos ejecutadas / total de estrategias del plan de bienestar e incentivos) x 100	Talento Humano				
	Subcomponente 4 Normativo procedimental	4.1	Validar y/o actualizar manual de atención al ciudadano.	Manual revisado y/o actualizado	N° de documentos validados y/o actualizados	Oficina de Planeación Secretaria General			
4.2		Elaborar y publicar en página web informe trimestral sobre el comportamiento de PQRSD	4 Informes publicados en página web	N° de informes elaborados y publicados	Secretaria General				
4.3		Implementar permanentemente la política de datos sensibles	Política implementada	Información verificable de implementación de política de datos sensibles	Secretaria General				
4.4		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				
4.5		Realizar 1 campaña informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campaña informativa realizada	N° de campañas informativas realizadas	Secretaria General				
4.6		Implementar un sistema de asignación de números consecutivos a las PQRSD recibidas	Sistema de asignación numérica implementada	N° de sistemas de asignación numérica implementadas	Secretaria General				
4.7		Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Formatos implementados	1 formato implementados	Secretaria General				

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actualizar la caracterización de partes interesadas	Caracterización de partes interesadas actualizada	Nº caracterizaciones del ciudadano realizadas	Oficina de Planeación				
	5.2	Realizar una medición de percepción de la satisfacción del cliente	Encuestas de satisfacción implementada	Nº de encuestas de percepción del cliente realizadas	Oficina de Planeación				

4.5 Componente 5. Transparencia y acceso a la información

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 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.

En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

A continuación se presentan las actividades a desarrollar durante el año 2020 para el cumplimiento de esta Estrategia:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Trimestre				
					1	2	3	4	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Diligenciar matriz de publicables obligatorias de acuerdo a ley 1712	Matriz de publicables diligenciada	N. de matrices diligenciadas	Web Master				
	1.2	Publicar permanentemente el 100% de la información obligatoria en el link de transparencia y acceso a la información pública	Publicación de información	(N. documentos publicados / Total de documentos obligatorios a publicar)*100	Web Master				
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	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				
	2.2	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				

Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar y publicar en página web el inventario de activos de Información	Inventario de Activos de información publicado en página web	Nº de Inventario de Activos información publicado en página web	Gestión Documental				
	3.2	Actualizar y publicar en página web el esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información actualizado y publicado	N. de esquemas de publicación de la información publicados en la página web.	Web master				
	3.3	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 de información publicado en la página web	Gestión Documental				
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Planta física que garantice la accesibilidad a personas con discapacidad	Planta física construida con condiciones de accesibilidad	Vicerrectoría Administrativa y financiera				
	4.2	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad	Página web adecuada	Página web adecuada	Secretaria General				
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar informe semestral de solicitudes de acceso a la información pública	Informe publicado en página web	Numero de informes publicados en la web institucional.	Atención al ciudadano				

4.6 Componente 6. Iniciativas adicionales: Código de Integridad y Participación ciudadana

Para el desarrollo de este componente INTENALCO presenta en su plan anticorrupción y atención al ciudadano dos (2) subcomponentes a desarrollar como iniciativas adicionales: Código de Integridad y Participación ciudadana

Para la vigencia 2019 se desarrollaran las siguientes actividades:

Iniciativa Adicional 1. Código de Integridad

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Trimestre				
				1	2	3	4	
Subcomponente 1 Código de integridad	1.1	Socializar código de integridad al 100% del personal a través de correos electrónicos y pagina web institucional en Link de Transparencia	Código de Integridad socializado	Oficina de Planeación				
	1.2	Realizar 1 jornada de socialización al 100% del personal docente nombrado y administrativo el código de integridad.	100% del personal docente y administrativo socializado.	Talento Humano				
	1.2	Medir grado de implementación del código de integridad.	Código de integridad evaluado.	Talento Humano				

Iniciativa Adicional 2. Participación Ciudadana.

TEMÁTICA PROPUESTA PARA EL DIÁLOGO	GRUPO DE INTERÉS	ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	FECHA INICIO	FECHA FIN	RESPONSABLE DE LA ACTIVIDAD
Planeación institucional	Ciudadanos	Habilitar espacio en la página web para obtener retroalimentación de la planeación institucional 2020.	Validar la planeación institucional teniendo en cuenta las necesidades de la ciudadanía.	Se realizan preguntas por medio de la página de web indagando por temas y/o estrategias que consideren pertinentes incluir en la planeación institucional.	Enero de 2020	Enero de 2020	Oficina de planeación
Encuesta de temas de interés para la rendición de cuentas	Comunidad educativa	Realizar Encuesta a la ciudadanía para conocer temas de intereses en la estrategia de rendición de cuentas	Conocer la opinión de ciudadanía con el fin de conocer cuáles son los temas que desean obtener información para la rendición de cuentas.	Se realizan preguntas por medio de una encuesta indagando por los posibles temas de interés que requiere en la rendición de cuentas	Febrero de 2020	Marzo de 2020	Oficina de planeación
Espacios de diálogo de rendición de cuentas	Ciudadanos	Habilitar 4 espacios presenciales como café al paso, grupos	Promover la participación ciudadana en la gestión.	Se realizan reuniones presenciales y virtuales para analizar aspectos relevantes de la gestión institucional.	Marzo de 2020	Diciembre de 2020	Rectoría

		focales y espacios virtuales para acciones de diálogo de doble vía con la ciudadanía.					
Espacios para identificación de problemas y soluciones con la comunidad	Comunidad educativa	Establecer 2 espacios virtuales para el dialogo de doble vía.	Conocer los problemas y soluciones planteados por la comunidad educativa en la prestación del servicio educativo	Se realizan reuniones virtuales para analizar aspectos relevantes de la prestación del servicio educativo.	Marzo 2020	Diciembre de 2020	Rectoría
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Ciudadanos	Habilitar 1 espacio de participación ciudadana en la página web institucional para la retroalimentación de riesgos de corrupción	Validar matriz de riesgos de corrupción después de la participación ciudadana	Se expone la matriz de riesgos de corrupción actual con el propósito de que la ciudadanía genere aportes en la actualización de la matriz de riesgos.	Enero de 2020	Enero de 2020	Oficina de planeación
Proyectos de inversión	Ciudadanos	Realizar jornada de dialogo personalizado con los grupos interés identificados acerca de nuevos proyectos de inversión.	Generar ejercicios de innovación abierta con la ciudadanía acerca de necesidades de inversión.	A través del ejercicio de innovación identificar las necesidades prioritarias a intervenir en futuros proyectos de inversión.	Enero de 2020	Abril de 2020	Oficina de planeación
Encuesta trámites y servicios	Estudiantes	Realizar 1 encuesta página web, para identificar los trámites con mayor tiempo de solución.	Determinar los trámites que más se demoran en la institución.	Se realizan preguntas por medio de encuesta en la página web, indagando sobre los trámites con mayor tiempo de resolución.	Marzo de 2020	Junio de 2020	Oficina de planeación
Encuesta de percepción del cliente	Estudiantes	Aplicación de 1 encuesta por medio de la página web.	Identificar el grado de satisfacción de los estudiantes con prestación del servicio educativo y administrativo de la institución.	Se realiza preguntas por medio de la página web, indagando sobre la percepción de los estudiantes sobre la institución.	Septiembre de 2020	Diciembre de 2020	Oficina de planeación

5. SEGUIMIENTO Y 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. CONTROL Y EVALUACIÓN

El control 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 2020, los informes se publicarán a más tardar 10 diez hábiles después de la fecha de corte.