

# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

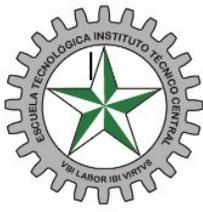
ELABORADO POR OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN



VERSIÓN 1

BOGOTÁ, ENERO DE 2021

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	4
OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	5
Objetivo general .....	5
Objetivos específicos .....	5
ARTICULACIÓN DEL PAAC AL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN .....	5
COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN .....	6
Construcción del mapa de riesgos de corrupción de la ETITC .....	7
-Estrategia para la Gestión del riesgo de corrupción: LA ETITC comprometida con las estrategias anticorrupción.....	9
COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES .....	10
Racionalización de tramites como proceso de garantía de derechos.....	12
COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS .....	13
Participación de los grupos de valor en la rendición de cuentas.....	15
COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	15
Medios de atención al ciudadano, para fortalecer la comunicación con la ETITC.....	17
COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	19
La ETITC actualiza sus parámetros de accesibilidad a la información pública .....	20
COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES .....	21
REFERENCIAS .....	23

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Fases de gestión del riesgo.....	7
Ilustración 2: Fases de la identificación del riesgo .....	8
Ilustración 3: Líneas de defensa. ....	9
Ilustración 4: Pasos para la racionalización de trámites .....	11
Ilustración 5: Infografía de Conceptos: Trámites y Otros Procedimientos Administrativos. .....	12
Ilustración 6: Etapas de Rendición de Cuentas .....	14
Ilustración 7: Infografía, conceptos: Trámites y Otros Procedimientos Administrativos ...	15
Ilustración 8: Servicio al ciudadano, como labor integral en las organizaciones.....	16

<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	IPB	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	A	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050

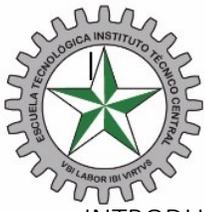


SI-CER733052



Ilustración 9: Infografía, protocolo de atención al ciudadano. ETITC. ....	18
Ilustración 10: Estrategias generales de implementación de la Transparencia y acceso a la información pública .....	19
Ilustración 11: Infografía, Protocolo de atención al ciudadano. ETITC. ....	21
Ilustración 12: Invitación a participar en el programa Institución al día (1). ....	21
Ilustración 13: Invitación a participar en el programa Institución al día (2) .....	22





## INTRODUCCIÓN

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central estructura y ejecuta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, como un instrumento que fortalece la relación estado- ciudadano, a través de la puesta en marcha de estrategias para la prevención y mitigación de posibles actos que atenten contra el bienestar general y la consecución de su misionalidad.

En este orden de ideas el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano se elaboró en cumplimiento de la ley 1474 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, el decreto modificatorio 338 de 2019, el Decreto 1081 del 2015, puntualmente en su Artículo 2.1.4.6; “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, así también de la directiva presidencial No 09 de 1999 Por medio del cual se imparten los lineamientos para la implementación de la Política de Lucha contra la Corrupción y del Decreto Ley 019 de 2012 “Decreto antitrámite y la ley 1757 de 2015 por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación ciudadana .

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) está integrado por políticas autónomas e independientes, que incluyen metodologías propias para su implementación, comprendiendo una serie de metas, respaldadas por uno o varios actores, los cuales adelantan la gestión de dichos procesos. Para tal efecto la ETITC adopta e implementa las políticas de: Administración del riesgo, transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y racionalización de trámites. Dichas políticas encuentran su desarrollo en los componentes de PAAC que dicta la normatividad vigente: 1) Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción, 2) Racionalización de trámites, 3) Rendición de cuentas, 4) Mejoras de atención al ciudadano, 5) Mecanismos para la transparencia y acceso a la información. 6) Iniciativas adicionales.

Lo anterior con miras de diseñar, coordinar e implementar directrices, mecanismos y herramientas preventivas para el fortalecimiento institucional, la participación ciudadana, el control social, el acceso a la información, cultura de la integridad y transparencia; promoviendo acciones estratégicas de lucha contra la corrupción.

El plan se formuló focalizado en la resolución de las necesidades de los grupos de valor, fortaleciendo la capacidad institucional al garantizar la calidad de los servicios que ofrece, mediante la gestión de los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos institucionales, la seguridad de la información y la optimización integral del recurso humano. Por ende, se tuvieron en cuenta los resultados de Índice de Desempeño Institucional, las directrices del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, los resultados de los monitoreos y seguimientos realizados al PAAC durante la vigencia 2020, los informes

<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	IPB	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	A	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



de PQRSD, Las observaciones de la ciudadanía a los documentos que se han puesto a consulta ciudadana y los resultados de las encuestas de satisfacción de usuarios.

## OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### Objetivo general

Formular y desarrollar las estrategias durante la vigencia 2021, que le permitan fortalecer a la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central la relación estado ciudadano a través de la comunicación bidireccional con sus grupos de valor, en el marco de las políticas de: Transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, servicio al ciudadano, administración del riesgo y racionalización de trámites.

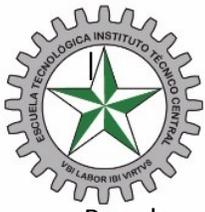
### Objetivos específicos.

- Identificar y ejecutar estrategias que permitan el acceso a la información institucional de manera transparente, con oportunidad y calidad, para generar mayor confianza por parte de los grupos de valor en los procesos desarrollados por la ETITC.
- Establecer los mecanismos de rendición de cuentas en el marco de la ley 1757/2015 que promuevan la participación de los de los grupos de valor en los diferentes espacios de la ETITC que muestran la gestión institucional e integran la comunidad educativa en el ciclo de la gestión.
- Generar e implementar estrategias que mejoren la experiencia de los grupos de valor con relación a los servicios prestados, mediante el fortalecimiento de la cultura institucional basada en la implementación, seguimiento y evaluación de los canales de atención, protocolos y PQRSD expresadas por la ciudadanía.

## ARTICULACIÓN DEL PAAC AL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

El Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano se configura como un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales; de este modo el PAAC se articula a las políticas de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, mismo que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de 7 dimensiones de y 19 políticas de desarrollo administrativo que contemplan el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	IPB	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	A	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	1
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



Por lo anterior la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central implementa esta herramienta de gestión, para integrar en un solo cuerpo la planeación y las estrategias de las entidades en torno a la lucha contra la corrupción. De tal manera que él ciudadano pueda conocer de primera mano las acciones programadas para afrontar posibles casos de corrupción.

#### COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Este componente le permite a la Escuela identificar, analizar y controlar los posibles hechos que generen corrupción, tanto a nivel interno como externo de la ETITC, toda vez que se busca alinear las políticas de administración de riesgos con la planificación estratégica. Por ende, se construye el mapa de riesgos teniendo en cuenta los lineamientos de la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, Versión 5, de 2020” expedida por el Departamento Administrativo de la Función Pública; esto con el fin de identificar, valorar y evaluar riesgos, paso seguido, realizar las estrategias necesarias para evitar que dichos riesgos potenciales se materialicen obstruyendo el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, crea y se acoge a estrategias encaminadas al cumplimiento de los objetivos institucionales, haciendo uso de los lineamientos dispuestos para tal fin: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2.

En concordancia con lo anterior se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción, teniendo en cuenta el contexto de la entidad, ya que se hace necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión. Dicho análisis presenta insumos para identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad; valorarlos y evaluarlos, de esta manera construir la Matriz de Riesgos de Corrupción; instrumento en el que quedan consignados las fuentes, causas y consecuencia de los riesgos de corrupción.

Por lo cual la identificación, gestión, construcción, y comunicación, divulgación, monitoreo, revisión y seguimiento del mapa de riesgos de la ETITC, se convierten en procesos fundamentales para garantizar que las actividades de los diferentes procesos se desarrollen de una manera controlada; mejorando la toma de decisiones y la planificación comprometida con la eficiencia, eficacia y economía en el manejo de los recursos de la entidad.

Considerando que la administración del riesgo es un proceso efectuado por la alta dirección de la entidad y por todo el personal, con el propósito de proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos, los principales

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



beneficios para la entidad son los siguientes:

- Apoyo a la toma de decisiones
- Garantizar la operación normal de la organización
- Minimizar la probabilidad e impacto de los riesgos
- Mejoramiento en la calidad de procesos y sus servidores (calidad va de la mano con riesgos)
- Fortalecimiento de la cultura de control de la organización
- Incrementa la capacidad de la entidad para alcanzar sus objetivos
- Dota a la entidad de herramientas y controles para hacer una administración más eficaz y eficiente (DAFP, 2020)

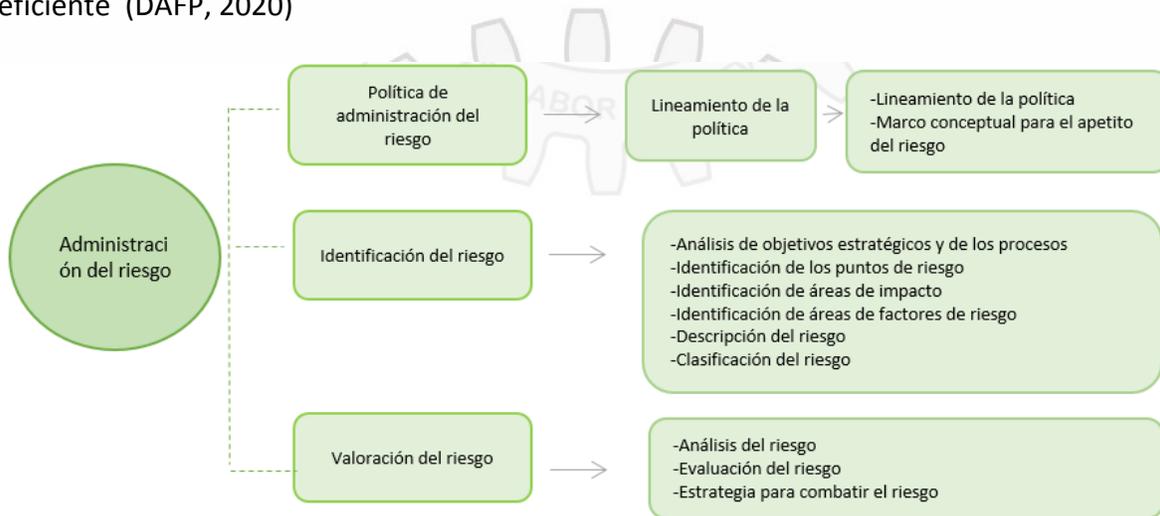


Ilustración 1: Fases de gestión del riesgo

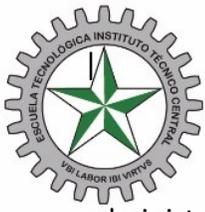
Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 5

Construcción del mapa de riesgos de corrupción de la ETITC

Se comprende en primer lugar que un riesgo de corrupción es aquella posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. “Esto implica que las prácticas corruptas son realizadas por actores públicos y/o privados con poder e incidencia en la toma de decisiones y la administración de los bienes públicos”.

La ETITC tiene en cuenta para la creación de sus mapas de corrupción los lineamientos y parámetros contenidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, versión 5, 2020. Para tal efecto se contemplan las fases de: Identificación, análisis, evaluación, definición de planes de tratamiento; con ellas se busca

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



administrar los riesgos y dar una respuesta oportuna que permita prevenir su materialización.

En la fase de identificación se tiene como objetivo identificar los riesgos que estén o no bajo el control de la organización, para ello se debe tener en cuenta el contexto estratégico en el que opera la ETITC, la caracterización de cada proceso que contempla su objetivo y alcance y, también, el análisis frente a los factores internos y externos que pueden generar riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos. Por lo tanto, se deben surtir las etapas de:

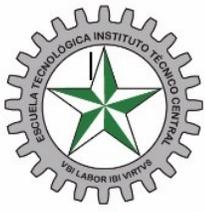


Ilustración 2: Fases de la identificación del riesgo

Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 5

Ahora, la valoración del riesgo comprende diferentes etapas que la ETITC ha tenido en cuenta para establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo y el nivel de consecuencia o impacto, con el fin de estimar el riesgo inherente. Para este paso se hace necesario la consecución de:

1. **Análisis del riesgo:** Se define la probabilidad de ocurrencia del riesgo, así mismo la se determina el impacto de dicho riesgo.
2. **Evaluación del riesgo:** A partir del análisis de la probabilidad de ocurrencia del riesgo y sus consecuencias o impactos, se busca determinar la zona de riesgo inicial. Posterior a esto se realiza una valoración de controles, estos entendidos como los instrumentos que permiten reducir o mitigar el riesgo.
3. **Estrategias para combatir el riesgo:** Hace alusión a la decisión que se toma frente a un determinado nivel de riesgo, dicha decisión puede ser aceptar, reducir o evitar. Se analiza frente al riesgo residual, esto para procesos en funcionamiento, cuando se trate de procesos nuevos, se procede a partir del riesgo inherente.
4. **Herramientas para la gestión del riesgo:** como producto de la aplicación de la metodología se contará con los mapas de riesgo. Además de esta herramienta, se tienen las siguientes: Gestión de eventos, Indicadores clave de riesgo.
5. **Monitoreo y revisión:** el modelo integrado de plantación y gestión (MIPG) desarrolla en la dimensión 7 control interno, las líneas de defensa para identificar la



SC-CER733050



SI-CER733052



responsabilidad de la gestión del riesgo y control que está distribuida en diversos servidores de la entidad:

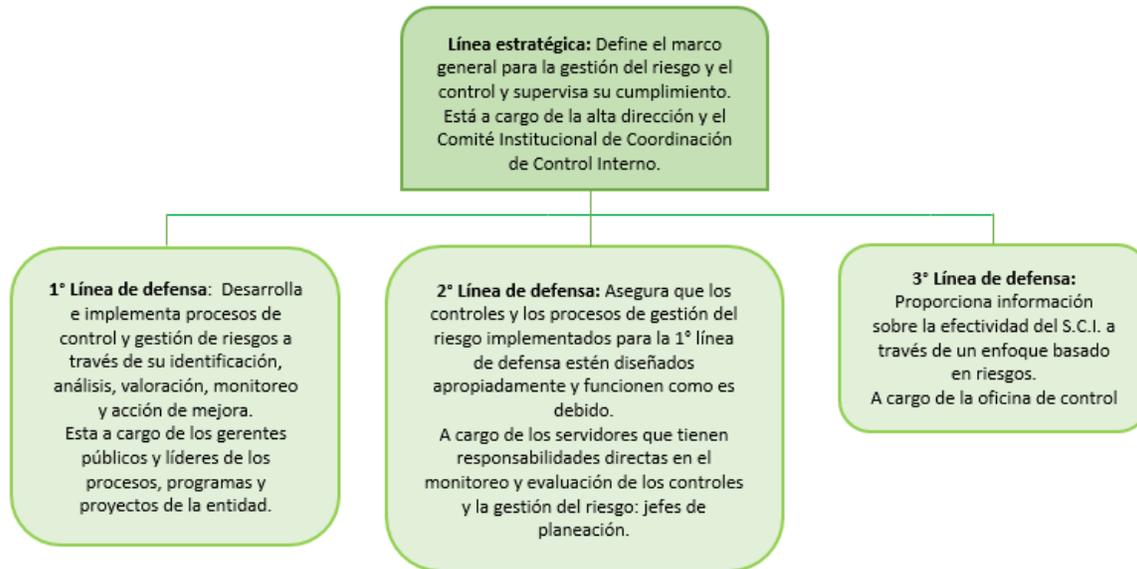


Ilustración 3: Líneas de defensa.

Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Versión 5

-Estrategia para la Gestión del riesgo de corrupción: LA ETITC comprometida con las estrategias anticorrupción.

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central como entidad adscrita al Ministerio de Educación Nacional hace parte de las entidades que firmaron el Pacto por la Transparencia y la Integridad. En este orden de ideas la ETITC comprometida con la gestión pública eficiente, y en atención al protocolo de la Red RITA, implemento como estrategia para la participación ciudadana y el fortalecimiento de la transparencia y de los mecanismos contra la corrupción; el canal de atención de la Red en mención mediante su página oficial, para el conocimiento de la ciudadanía y grupos de valor.



**Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central**  
Establecimiento Público de Educación Superior



# RITA

Red Interinstitucional de  
Transparencia y Anticorrupción

En miras de fortalecer la relación estado ciudadano y de manera articulada a la estrategia de la Secretaría de Transparencia, la escuela está en la disposición de brindar el acompañamiento necesario a cualquier situación con posibilidad de materializarse, que deba ser trasladado a las autoridades competentes, de esta manera reaccionar de forma oportuna frente a posibles actos de corrupción.

La denuncia con relación a posibles actos de corrupción debe ser registradas mediante el correo institucional: [soytransparente@itc.edu.co](mailto:soytransparente@itc.edu.co)

Adicionalmente en cumplimiento a los compromisos del Plan de Acción Sectorial para la vigencia 2021, la entidad desplego una estrategia para que sus colaboradores pertenecientes tanto a la planta de personal como contratistas, participen del curso Gestión de la transparencia de la plataforma Colombia aprende y del curso Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción del Departamento Administrativo de la función Pública, con el propósito de sensibilizar a sus colaboradores en la implementación permanente de valores éticos que ayudan a robustecer una cultura organizacional fundamentada en la legalidad, la transparencia y la integridad.

#### COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que provee, haciendo que los tramites sean más simples, estandarizados, automatizados, así como que se eliminen aquellos innecesarios, inventariando y registrando dichos trámites en el sistema Único de Información de Trámites. (SUIT). Logrando optimizar de forma sustancial sus procesos a través de las actividades, normativas, administrativas y tecnológicas dispuestas para este fin, evitando que los usuarios se vean en la obligación de movilizarse hasta la entidad.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

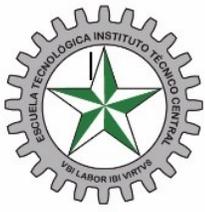


Ilustración 4: Pasos para la racionalización de trámites

Fuente: Guía para la racionalización de tramites. Versión 1. 2017

Por lo tanto, en la ETITC se aplica una estrategia de racionalización de trámites que busca facilitar el trámite de los certificados, registros, licencias, documentos, movilidad académica (entre otros), que sus grupos de valor solicitan; también disminuir tanto los requisitos para llevar a cabo el trámite requerido, como sus tiempos de ejecución. Para ello se ha elaborado una estrategia que prioriza de forma interna los trámites a racionalizar, por ejemplo, aquellos de mayor demanda, con mayores quejas y reclamos por parte los grupos de interés.

Dicha estrategia identifica y define las actividades para lograr la mejora de los trámites, verificando la disponibilidad de recursos y cronograma para la implementación de las acciones de racionalización. Esto permite a la ETITC mantener una constante y fluida interacción con sus grupos de valor de manera transparente y participativa; donde los usuarios mejorar su percepción frente a los servicios y productos ofrecidos.

Para la elaboración de la mencionada estrategia se hizo necesario diferenciar lo que se entiende por trámite y Otro Procedimiento Administrativo de cara al usuario:

**Trámite:** son un conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, estos se caracterizan porque son oponibles por el usuario, tienen soporte normativo, el usuario ejerce un derecho o está en cumplimiento de una obligación y hacen parte de un proceso misional de la entidad.

**Otros Procedimientos Administrativos-OPAS:** Son un conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece la entidad, estos se caracterizan porque generalmente no tienen costo y en la mayoría de los casos está



SC-CER733050



SI-CER733052



asociado al resultado de un trámite. (DAFP, Departamento Administrativo de la Función Pública- Trámites , 2021)

Ahora los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades:

**Normativas:** Mediante la eliminación de tramites u OPA's, suprimiendo los tramites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, mediante la ampliación de puntos de atención, estandarización de trámites o formularios entre otros.

**Tecnológicas:** Orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente a la ETITC, por medio de Pago en línea, Formularios en línea, Envío de documentos electrónicos, Firma electrónica y otros medios.

**Administrativas:** Son actividades de racionalización que buscan simplificar y mejorar procesos internos, horarios de atención, puntos de atención, tiempos de ejecución, costos asociados al trámite para el usuario, costos internos para la entidad, requisitos asociados, formularios, formatos y medios de pago; por ejemplo: Reducción de tiempos de duración del trámite, aumento de canales o puntos de atención, extensión de los horarios de atención, etc. (DAFP, Guía metodologica para la racionalización de trámites. Versió 1 , 2017).

Racionalización de tramites como proceso de garantía de derechos.

**Escuela Tecnológica  
Instituto Técnico Central**  
Establecimiento Público de Educación Superior

**EN GARANTÍA DE TUS DERECHOS Y DEBERES**  
la ETITC, tiene a tu disposición 22 Trámites y un Procedimiento administrativo (OPA).

**¿SABES QUÉ ES UN...?**

**TRÁMITE**  
Son los requisitos o acciones, relacionadas con funciones misional de la ETITC. Tiene un costo y soporte legal. Lo debes presentar, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación.

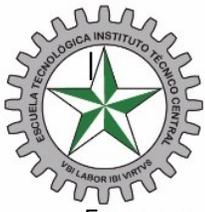
**OPA**  
Son los requisitos, o acciones dentro de un proceso misional, que ha determinado la ETITC, para permitirte el acceso a los beneficios provenientes de programas o estrategias. No tiene sustento legal, por ende, su creación e implementación depende de la Escuela.

*Ilustración 5: Infografía de Conceptos: Trámites y Otros Procedimientos Administrativos.*

La ETITC atiende al objetivo principal de los tramites y OPA's como instrumento que le permite al ciudadano acceder a los servicios prestados por la escuela con relación a su misionalidad, en este sentido la entidad busca generar confianza en sus grupos de valor, para esto tiene en cuenta la percepción de los ciudadanos frente a la efectividad, oportunidad y accesibilidad de los servicios. Dicha información se obtiene mediante las PQRSD presentadas ante la institución a través de sus diferentes canales de atención (canales virtuales y presenciales).

Fuente: Página web, Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



En concordancia en la institución se implementa parámetros adecuados para que los grupos de valor sean sujetos activos de los Trámites y OPA's, para esto se pone a disposición la información de manera clara, objetiva y precisa; entendiendo a que estos procesos de garantía de derechos son de interés para la comunidad educativa, por lo tanto, se difunde su ejecución mediante los diferentes medios de comunicación de la escuela (Facebook, Correo institucional, página web).

## COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central al identificar sus grupos de valor, coloca al alcance de estos la gestión institucional realizada, en cumplimiento a la ley 1712/14 de transparencia y acceso a la información pública con calidad y pertinencia, con miras a identificar las debilidades y fortalezas institucionales, mediante la interacción entre servidores públicos y ciudadanos, siendo que estos ejercicios se deben materializar permanente para generar confianza en la gestión administrativa de la escuela.

Por esta razón la ETITC, fundamenta la rendición de cuentas de cara a sus grupos de interés como un proceso transversal y permanente basado en los elementos:

**Información:** Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales, compartidos mediante un lenguaje claro, lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

**Dialogo:** Da cuenta de la sustentación y respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones, estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales, virtuales, por segmentos o focalizados donde se mantiene un contacto directo con la población.

**Responsabilidad:** Se busca planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

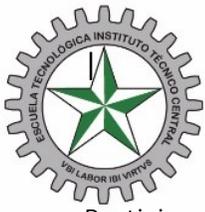


*Ilustración 6: Etapas de Rendición de Cuentas*

*Fuente: Manual Único de rendición de cuentas. Versión 2. 2019*

Para realizar de forma transparente los ejercicios de rendición de cuenta la ETITC incluye en sus ejercicios, estrategias que muestren de manera adecuada y con un lenguaje claro, el logro de los objetivos y metas durante los respectivos periodos (corto, mediano o largo plazo); así como las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas, para responder por su gestión ante la ciudadanía, recibir sus opiniones y formular acciones de mejora.

Según el Manual Único de Rendición de Cuentas, para desarrollar una óptima estrategia de rendición de cuentas, se hace necesario generar un análisis acerca del estado de actual de los procesos realizados para la rendición de cuentas de la entidad, lo cual es la elaboración de un balance de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas adelantadas en el año inmediatamente anterior; Luego se procede a definir los objetivos, metas y las acciones para desarrollar la estrategia, de esta forma la ETITC formula las actividades a cumplir en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Posterior esto se busca la Implementación de las acciones programadas, poniendo en marcha lo pactado. Por último, realizar una evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas; lo que da como resultado una evaluación que deberá quedar en memoria, para su publicación y divulgación, promoviendo un conocimiento más oportuno de la gestión adelantada por la entidad.



Participación de los grupos de valor en la rendición de cuentas.

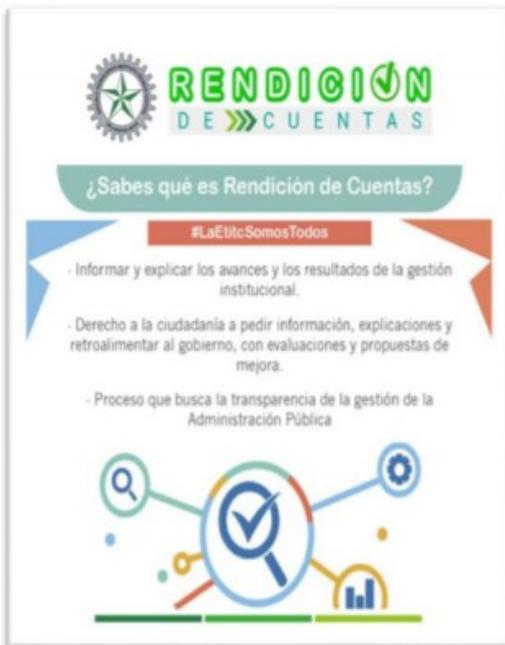


Ilustración 7: Infografía, conceptos: Trámites y Otros Procedimientos Administrativos

Fuente: Página web de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.

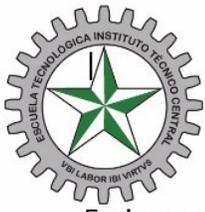
La ETITC comprometida con la implementación de la política de transparencia y acceso a la información pública (Ley 1712/14), la Ley 1757/15 y la participación de sus grupos de valor en el ciclo de la gestión pública como parte de la garantía de sus derechos; habilita espacios abiertos al dialogo con la ciudadanía, en miras de entregar información clara y de calidad, con relación al cumplimiento de las metas, objetivos y estrategias integradas en la planeación institucional. De igual manera se pretende mediante un dialogo bidireccional, se busca tener en cuenta aquellas necesidades de información específicas, como información que debe ser suministrada por parte de la entidad para fortalecer un lazo de confianza e integridad con la ciudadanía. En este orden de ideas mediante la comunicación y los instrumentos implementados en estos espacios, se pretende identificar los aspectos a mejorar, para desarrollar ejercicios cada vez más propicios y cercanos a las expectativas y necesidades los grupos de valor.

Por lo tanto, en el marco de la estrategia de rendición de cuentas incluida en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, la ETITC plantea como instrumento de difusión sobre información institucional, su página web, el boletín informativo (newsletter Avizor), y correo electrónico, redes sociales (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram) y capsulas dinámicas, en miras de fortalecer el conocimiento y la transmisión de las actividades realizadas por la entidad para el logro de su objetivo misional.

#### COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central teniendo en cuenta lo dispuesto en la resolución 3465 de 2015, centra sus esfuerzos en formular acciones que fortalezcan la existencia de una institucionalidad formal, creando mejores mecanismos de atención e interacción para con sus grupos de valor. Acciones como el fortalecimiento del recurso humano encargado de atender a los ciudadanos, orientando estrategias que cumplan las solicitudes de estos.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



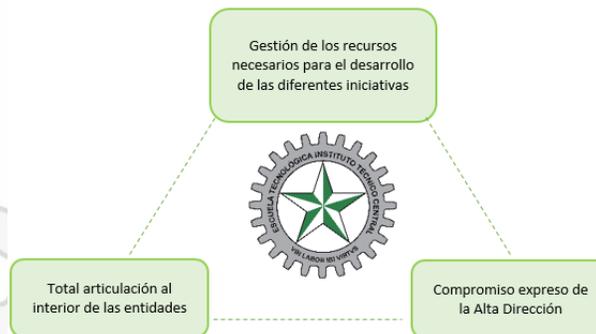
SC-CER733050



SI-CER733052



Es importante entender que esta política se basa en la construcción de relaciones de confianza que acerquen la gestión de la ETITC a sus grupos de interés, para ello ya no es suficiente con poseer un aparato técnico robusto, aunque no me nos importante; ahora es fundamental adelantar la gestión institucional en pro del mejoramiento continuo de los servicios ofrecidos, construyendo así un mensaje claro dentro de la ciudadanía de satisfacción de cada grupo objetivo. Por esta razón se orienta las acciones hacia la mejora continua de los procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los grupos de valor.



*Ilustración 8: Servicio al ciudadano, como labor integral en las organizaciones*

*Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2. 2015*

Para garantizar mejoras sustanciales frente al servicio de los usuarios, se requiere una total articulación al interior de las entidades, un compromiso expreso de la Alta Dirección y una gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen mejorar el ejercicio de los derechos de los grupos objetivo frente al acceso real y efectivo de la oferta de la entidad. Por ende, al buscar mejoras, se hace necesario verificar el estado actual del servicio ofrecido e identificar su nivel de cumplimiento normativo, haciendo uso de la información proveniente de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, etc. Por otra parte, se debe hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad. Estos aspectos arrojarán una serie de datos que permitirá focalizar la información que es susceptible de mejorar por parte los procesos vinculados al servicio de los usuarios.



Medios de atención al ciudadano, para fortalecer la comunicación con la ETITC



Se entiende por canales de atención al ciudadano todos aquellos medios y espacios que se utilizan para interactuar con los ciudadanos para atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

La ETITC En miras de fortalecer el conocimiento de los grupos de valor acerca de sus diferentes medios comunicación, trabaja para mejorar puntos estratégicos que permitirán una mejor experiencia de la ciudadanía hacia los servicios prestados. En este orden de ideas se crean acciones que fortalecen el nivel institucional de los procesos de cara la prestación del servicio con oportunidad, prontitud y calidad. Por otra parte, se han fortalecido los canales de atención y

capacitado el talento humano mediante espacios que mejoran las habilidades de los colaboradores de la entidad para generar un trato y respuesta más asertiva frente a los distintos requerimientos de la ciudadanía, como prueba de vocación de servicio y la gestión transparente.

En este sentido, la ETITC procura mostrar la pertinencia y oportunidad de sus canales de atención, como instrumentos que permiten conocer las necesidades de sus grupos de valor para ello se hacen visibles mediante los diferentes medios de comunicación de la escuela. Adicional a esto se presentan de forma trimestral los informes de PQRSD, donde se puede evidenciar, los canales más utilizados por los ciudadanos y su percepción frente a los servicios prestados.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



<p><b>SOCIALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p> <p><b>¿QUÉ ES SERVICIO AL CIUDADANO?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Es el conjunto de actividades internas desarrolladas que buscan satisfacer con compromiso las solicitudes, requerimientos, expectativas e inquietudes de las personas.</li> <li>En la ETITC se propende porque los ciudadanos que establezcan contacto con la Institución, por cualquier canal de atención establecido, obtengan con calidez y amabilidad, la información clara, precisa, confiable y oportuna que propenda por la satisfacción positiva de los usuarios por el servicio prestado.</li> <li>Los ciudadanos o interesados en los servicios de la ETITC son el eje principal de la gestión de la Institución, por lo tanto, son atendidos adecuadamente, en reconocimiento de sus derechos.</li> </ul> 	<p><b>SOCIALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p> <p><b>¿CÓMO PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO?</b></p> <p>Los ciudadanos son la razón de ser, por ende, requieren del compromiso de los servidores de atenderlos con dedicación, esfuerzo y calidad, siendo ellos los evaluadores de las acciones que se ejecutan orientadas al servicio al ciudadano, para reforzar propósitos, actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio, a través, de los diferentes canales de atención para interactuar con los ciudadanos.</p> <p><b>MANDAMIENTOS PARA PRESTAR UN EXCELENTE SERVICIO</b></p> 
<p><b>SOCIALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p> <p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRIORITARIA</b></p> <p>Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental de cualquier ciudadano.</p>	<p><b>SOCIALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p> <p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN VIRTUAL</b></p> <p>Este protocolo integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones para la interacción con el ciudadano a través de:</p> <p><b>SIAC ETITC</b> - Sistema de PQRSDF Nuestro correo institucional: <a href="mailto:atencionalciudadano@itc.edu.co">atencionalciudadano@itc.edu.co</a> Nuestro Chat Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central - <a href="https://www.etitc.edu.co">etitc.edu.co</a>.</p> <p><b>NUESTRAS REDES SOCIALES:</b> twitter / facebook / Instagram / YouTube / LinkedIn</p> 
<p><b>PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAS EN VULNERABILIDAD</b></p> <p>Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor. Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas basándose en el reconocimiento de que todo ser humano merece respeto, aceptando y tolerando las diferencias.</p> 	<p><b>TERMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS PQRSDF</b></p> <p>De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo norma legal especial en contrario.</p> <p>Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Las peticiones de documentos se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>Las peticiones de consulta se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.</li> <li>Las peticiones de información o documentos que realice una autoridad a otra deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días.</li> </ul>
<p><b>PROTOCOLO DE LLAMADAS ENTRANTES</b></p> <p>El servidor que atiende en la ventanilla única de atención al ciudadano aplicará el protocolo para la atención telefónica de la siguiente manera: buen día, buena tarde, buena noche está comunicado con la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, le habla el nombre del servidor, y en seguida le dice en que le puedo colaborar y de acuerdo a la solicitud del usuario responderá la consulta o lo direccionará con el funcionario que tenga la competencia para atender la solicitud requerida.</p>	

Ilustración 9: Infografía, protocolo de atención al ciudadano. ETITC.

Fuente: Página web de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.



SC-CER733050



SI-CER733052



## COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central adopta e implementa 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” y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015. Por ende, implementa los lineamientos necesarios para garantizar el derecho al acceso a la información pública, garantizando este derecho mediante instrumentos de gestión e información de forma clara, consistente, con altos niveles de calidad, en medios electrónicos y físicos, integrando canales diversificados para grupos minoritarios sujetos a seguimiento continuo.

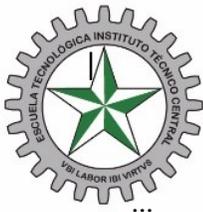


*Ilustración 10: Estrategias generales de implementación de la Transparencia y acceso a la información pública*

*Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2. 2015*

En pro de garantizar el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, la ETITC pone en marcha cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública:

- i. **Transparencia pasiva:** Se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.
- ii. **Transparencia activa:** Se refiere a la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos, dado que los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.



## Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



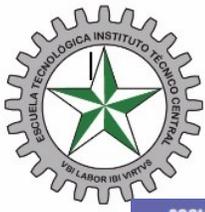
- iii. **Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información:** Dicha elaboración se realiza a partir de las siguientes herramientas propias para apoyar los procesos de gestión de información de la entidad: El Registro o inventario de activos de Información, el Esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada.
- iv. **Criterio diferencial de accesibilidad:** Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la entidad deberá implementar acciones de divulgación de la información en formatos alternativos comprensibles, adecuación de los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad e identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.
- v. **Monitoreo:** La entidad deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1) El número de solicitudes recibidas. 2). El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3). El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4). El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

La ETITC actualiza sus parámetros de accesibilidad a la información pública

La ETITC en conocimiento de la Ley 1712/14 y de la Resolución 1519/20 expedida por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MinTIC, actualiza la estructura de la información puesta a disposición de la ciudadanía, en miras de articular dicha información a un constante fortalecimiento normativo y estructural de sus parámetros de seguridad, accesibilidad, y continua comunicación en doble sentido con sus grupos de valor.

En continuidad de lo anterior, la escuela aúna esfuerzos y facilita la materialización de lineamientos de participación ciudadana y datos abiertos, enmarcados en el Modelo Integrado de Planeación y gestión- MIPG. Para ello en su página web publica espacios programados para la inclusión de los grupos de valor en políticas como: Participación ciudadana en la gestión pública, gestión presupuesta y eficiencia del gasto, gestión documental, planeación institucional y demás políticas de desarrollo administrativo mediante las cuales se estrechan los lazos con ciudadanía.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



**SOCIALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL**

Las personas adultas mayores tienen prioridad de atención.

Los niños también tienen el derecho de ser atendidos en cualquier tipo de pregunta o inquietud.

Las mujeres en estado de embarazo recibirán la atención prioritaria.

**SOCIALIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN GRUPOS ÉTNICOS MINORITARIOS**

- Se atenderá cualquier tipo de solicitud de los grupos étnicos.
- Se respetará sus creencias y tradiciones.
- Se solicitará al ciudadano el permiso para realizar la traducción de su solicitud en el caso de que se exprese en su lengua nativa ante el ministerio de cultura.
- Se prestará una atención especial a todos los ciudadanos de los diferentes grupos étnicos.

Ilustración 11: Infografía, Protocolo de atención al ciudadano. ETITC.

Fuente: Página web de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.

COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

**PROGRAMA ESPECIAL**  
**Institución al día**

Conocé la vida y trayectoria de uno de los egresados más representativos del Instituto del Bachillerato Técnico Industrial y como su trabajo está impactando al mundo.

**FECHA:**  
26 de mayo de 2021  
**HORA: 12:00 M.**

**MARS 500**

**INVITADO**  
**DIEGO URBINA**  
Jefe del equipo de proyectos futuros del Space Applications Services.

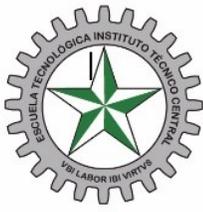
Transmisión por:

Ilustración 12: Invitación a participar en el programa Institución al día (1).

Fuente: Página web, Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Como oportunidades de fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, la ETITC implementa acciones que procuran la articulación sectorial e institucional, mediante espacios que permiten el compartir, adoptar e implementar experiencia que generan procesos de transformación cultural en la organización. Por otra parte, la institución desarrolla de manera permanente de espacios que muestran a la comunidad educativa informarse acerca de la gestión institucional de la entidad generada a través del desarrollo de sus diferentes procesos.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



PROGRAMA

## Institución al **DÍA**

**TEMA:**

Dar a conocer a la comunidad estudiantil los aspectos más importantes del Reglamento de Bienestar Universitario. (estructura administrativa, responsabilidades y programas de B.U de la ETITC)



**FECHA:**

**11 de mayo de 2021**

**HORA: 1:00 P.M.**

**INVITADO:**

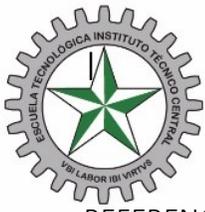
**Hno. Daniel Felipe Niño López**

Transmisión por:



*Ilustración 13: Invitación a participar en el programa Institución al día (2)*

*Fuente: Página web, Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central*



SC-CER733050



SI-CER733052



## REFERENCIAS

- Ley 962 de 2005
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Ley 2052 de 2020
- Resolución 3465 de 2015
- Resolución 1519 de 2020
- Decreto Ley 019 de 2012
- Decreto 2573 de 2014
- Decreto 103 de 2015
- Decreto 124 de 2016
- Decreto 338 de 2019
- Decreto 1081 del 2015
- Decreto Reglamentario 1081 de 2015
- CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.
- Directiva presidencial No 09 de 1999 Por medio del cual se imparten los lineamientos para la implementación de la Política de Lucha contra la Corrupción.
- Manual Único de Rendición de Cuentas de 2014.
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital de 2018.
- Guía metodológica para la racionalización de trámites de 2017.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 2015.