



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PLAÑO

ANTICORRUPCIÓN

Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

ELABORADO POR OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

VERSIÓN 1



TABLA DE 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	6
COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	7
Construcción del mapa de riesgos de corrupción de la ETITC.....	9
Estrategia para la Gestión del riesgo de corrupción: LA ETITC se compromete con el pacto por la transparencia y la integridad.....	11
COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	12
COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	14
Participación de los grupos de valor en la rendición de cuentas	16
COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
Medios de atención al ciudadano, fomentando del diálogo bidireccional con la ETITC .	19
COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	21
COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	22
REFERENCIAS	23



TABLA DE ILUSTRACIONES

Figure 1: Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC.....	6
Figure 2: Fases de gestión del riesgo	7
Figure 3: Fases de la identificación del riesgo	9
Figure 4: Etapas para la valoración del riesgo institucional.....	10
Figure 5: Líneas de defensa para el seguimiento institucional.....	10
Figure 6: Pasos para la racionalización de trámites	12
Figure 7: Definición de Trámites y OPA´s	13
Figure 8: Tipos de racionalización de trámites	14
Figure 9: Etapas de Rendición de Cuentas	15
Figure 10: Servicio al ciudadano, como labor integral en las organizaciones	18
Figure 11: Infografía, protocolo de atención al ciudadano. ETITC.	20
Figure 12: Estrategias generales de implementación de la Transparencia y acceso a la información pública.....	21
Figure 13: estrategias para la implementación la Transparencia y el acceso a la información pública.....	22



INTRODUCCIÓN

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central estructura, ajusta y ejecuta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC para la vigencia 2022 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.

Dicho plan 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, mismos que adelantan la gestión de dichos procesos. En este sentido la institución adopta y ejecuta las políticas de administración del riesgo, transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y racionalización de trámites. Estas 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.

Este plan estratégico se configuró obedeciendo los siguientes estamentos normativos: 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 anti trámite 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.

En este sentido su formulación enfatizó 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. Adicionalmente se tuvieron en cuenta los resultados de Índice de Desempeño Institucional - IDI, las directrices del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, los resultados de los monitoreos y seguimientos realizados al PAAC durante la vigencia 2021, los informes e 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.

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



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



OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivo general

Implementar las estrategias durante la vigencia 2022, que le permitan fortalecer a la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central la participación ciudadana 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, formular e implementar estrategias que permitan el acceso a la información institucional de manera transparente, con oportunidad y calidad, como proceso que ayuda a generar confianza por parte de los grupos de valor y partes interesadas.
- Fortalecer la gestión del riesgo institucional a través de procesos que minimizan y mitigan la posibilidad de materialización de situaciones que pueden llegar a afectar el cumplimiento de la misión institucional.
- 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.
- 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 y partes interesadas mediante los espacios dispuestos para ello y que muestran la gestión institucional realizada en pro del cumplimiento de los objetivos institucionales.





ARTICULACIÓN DEL PAAC AL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

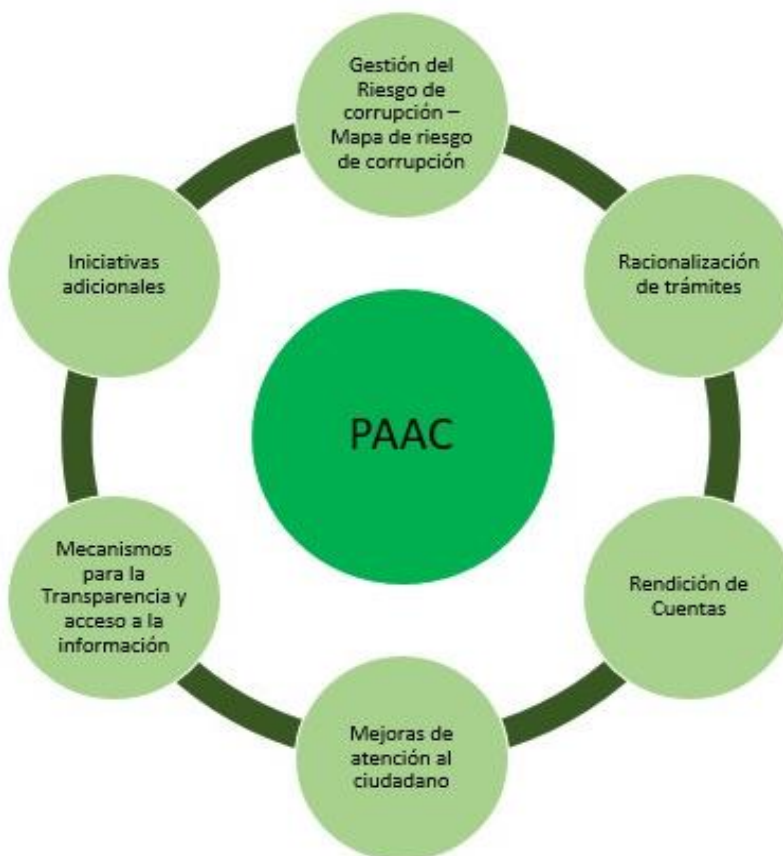


Figure 1: Componentes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC
Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.
Versión 5

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se estructuró 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 articula 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 y 19 políticas de desarrollo administrativo que contemplan el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

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



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 el ciudadano pueda conocer de primera mano las estrategias programadas para afrontar posibles casos de corrupción, acciones que aportan a la transformación cultural y el mejoramiento continuo del proceso de comunicación con la ciudadanía.

COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

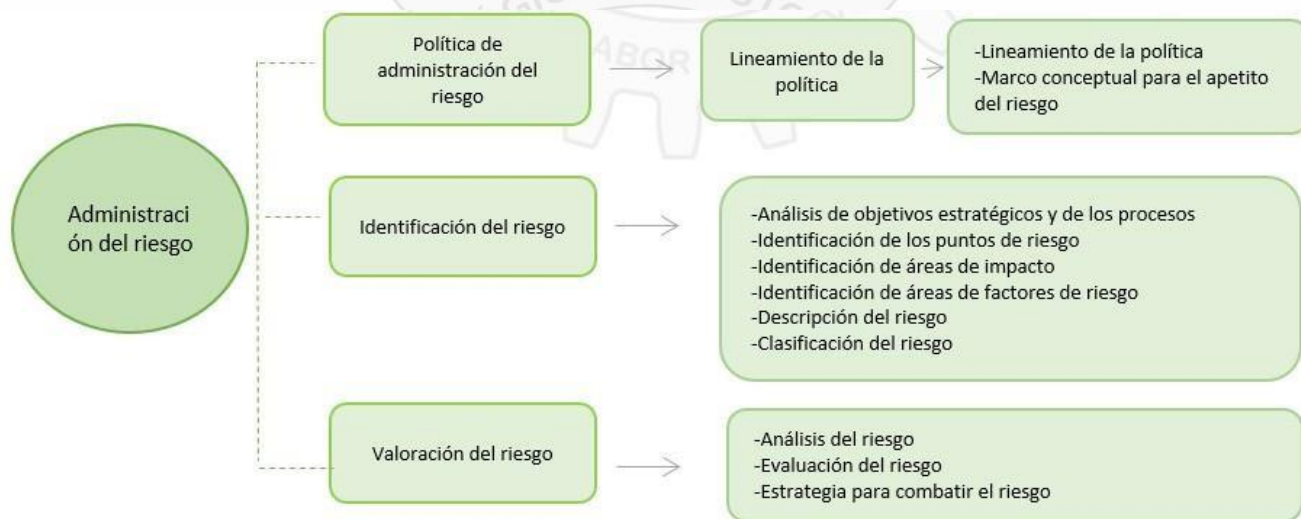


Figure 2: Fases de gestión del riesgo

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

Versión 5

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 la actualización de 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. En este sentido la ETITC surtió su proceso de capacitación y actualización a la áreas y dependencias para identificar,

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



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. Así mismo, se crearon 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**.

Ahora, 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 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 lamano 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.*

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 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.

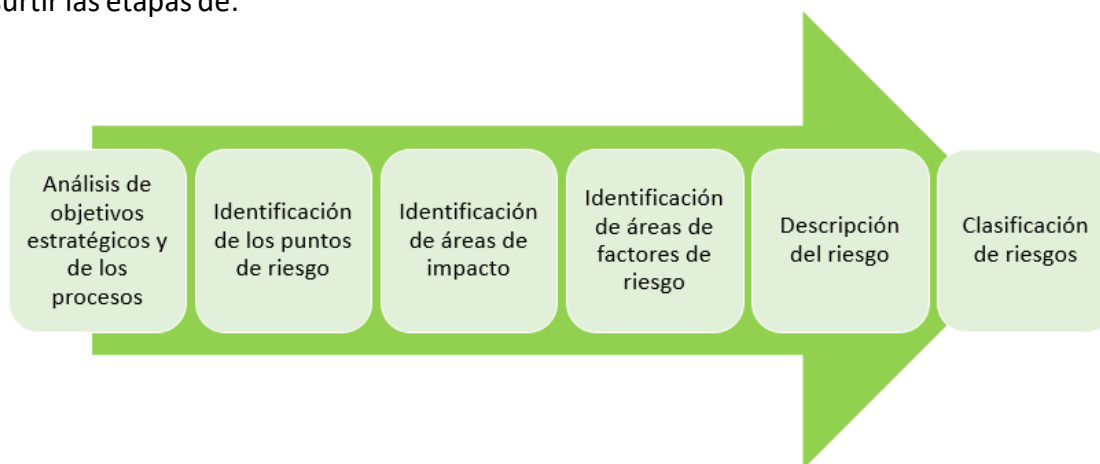
CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPR	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Construcción del mapa de riesgos de corrupción de la ETITC

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 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 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:



*Figure 3: Fases de la identificación del riesgo
Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.
Versión 5*

Por lo anterior cabe aclarar 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 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:

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

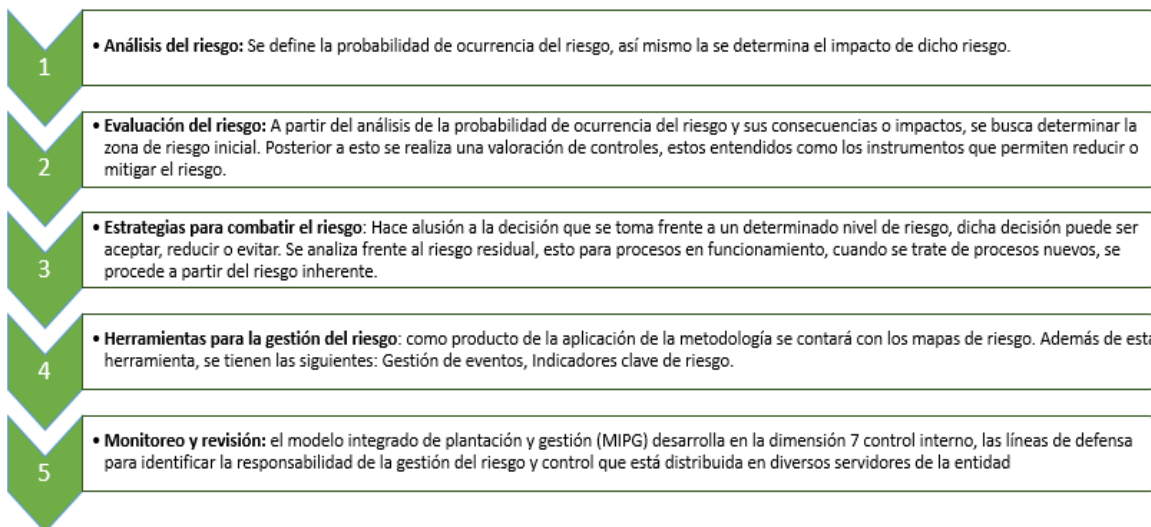


Figure 4: Etapas para la valoración del riesgo institucional.
Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.
Versión 5

Según lo dispuesto en el manual operativo del MIPG 2.0, en las entidades públicas recae la responsabilidad del seguimiento y monitoreo en 3 líneas de defensa respectivamente, cada una con sus competencias y obligaciones para con la gestión del riesgo institucional, de la siguiente manera:

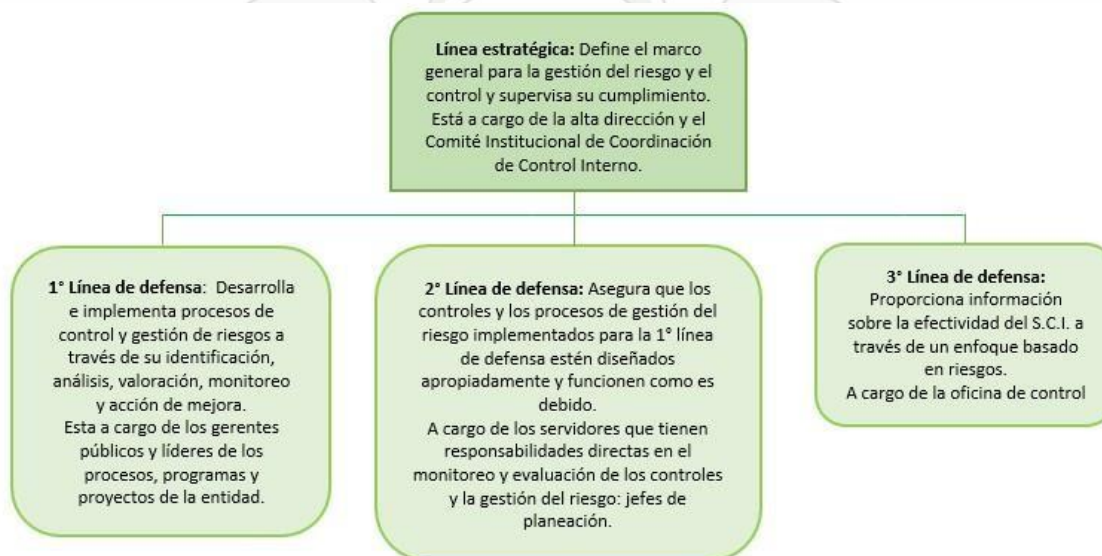


Figure 5: Líneas de defensa para el seguimiento institucional
Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.
Versión 5

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



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



Estrategia para la Gestión del Riesgo de Corrupción:

LA ETITC se compromete con el pacto por la transparencia y la integridad



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

**CONTROL INTERNO
TE INVITA HACER PARTE DEL
AUTOCONTROL**

**AUTOCONTROL
2021-II**



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, con miras a alcanzar una gestión pública eficiente, de calidad y oportuna, por ende, se ha comprometido con la materialización de cada acción a desarrollar:

En atención al protocolo de la **Red RITA**, se implementó 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.

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

- La ETITC adopta y cumple con los lineamientos del MIPG, específicamente con las políticas de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámite, manejo de conflictos de interés, integridad, ética y seguridad de la información; para tales acciones, se impartieron diferentes capacitaciones durante la vigencia 2021, con el fin de que los colaboradores de la institución fuesen sensibilizados en los

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



lineamientos integrados por estas políticas, de igual manera se generaron espacios en los que se realizaron proceso de seguimiento al cumplimiento de lo contemplado en los planes estratégico, directamente relacionados con dichas políticas.

- Durante la vigencia 2021 se realizaron los respectivos seguimientos a los planes y mapas de riesgo por cada una de las líneas de defensa (líderes de proceso, Oficina Asesora de Planeación y la Oficina de Control Interno). Esto con el propósito de velar por una adecuada gestión del riesgo institucional, en el que están involucrados los diferentes niveles de la entidad, comprometidos por la una gestión transparente, que de manera articulada disminuyan la posibilidad de la materialización de los riesgos previamente identificada en la configuración de los mapas y planes de tratamiento de riesgos.
- Adicionalmente en cumplimiento a los compromisos del Plan de Acción Sectorial para la vigencia 2021, la entidad desplegó 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



*Figure 6: Pasos para la racionalización de trámites
Fuente: Guía para la racionalización de trámites.
Versión 1. 2017*

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



La ETITC busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que provee, haciendo que los trámites 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.

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:



Figure 7: Definición de Tramites y OPA's
Fuente: Departamento Administrativo de la Función Publica

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



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.

*Figure 8: Tipos de racionalización de trámites
Fuente: Guía metodológica para la racionalización de trámites.
Versión 1, 2017*

COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

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.

Diálogo: 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.

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



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.



Figure 9: Etapas de Rendición de Cuentas
Fuente: Manual Único de rendición de cuentas
Versión 2. 2019

La ETITC al identificar sus grupos de valor pone 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.



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



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.

En este sentido, para realizar de forma transparente los ejercicios de rendición de cuentas, 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, con miras de responder por su gestión ante la ciudadanía, recibir sus opiniones y formular acciones de mejora.

Participación de los grupos de valor en la rendición de cuentas



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

2021



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**

Establecimiento Público de Educación Superior



La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “*Ley de transparencia y acceso a la información pública*”, Ley 1474 de 2011 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, Ley 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*” y teniendo en cuenta los lineamientos en el Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, estructuró y puso en marcha su plan de participación ciudadana y de Rendición de Cuentas para la vigencia 2021.

En este sentido el pasado 9 de diciembre se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, evento a través del cual se mostró la gestión institucional realizada durante la vigencia con miras a dar cumplimiento y alcance a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, traducidos a través de diferentes ejercicios de planeación estratégica en metas y objetivos institucionales planeados para el 2021, cuya ejecución ha permitido la mejora continua y la satisfacción de la comunidad ETITC.

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.



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



COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

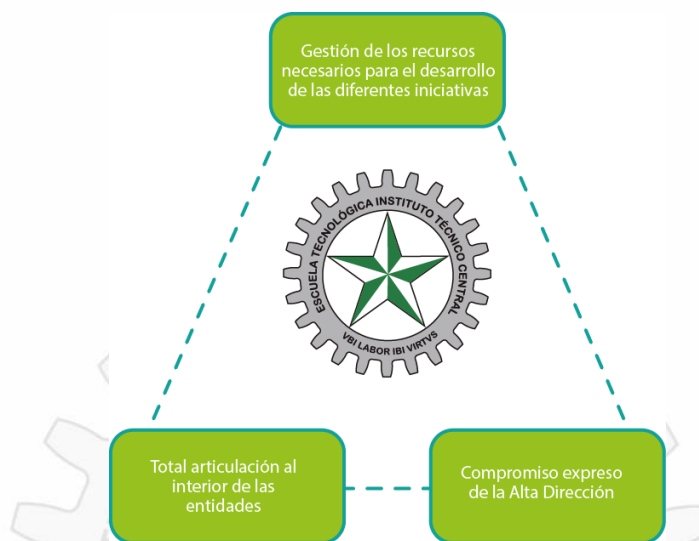


Figure 10: Servicio al ciudadano, como labor integral en las organizaciones
Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
Versión 2. 2015

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.

Es importante comprender que este componente está fuertemente relacionado con la política de servicio al ciudadano, promulgada en la dimensión 3 del MIPG "Gestión con valores para resultados", por lo tanto y teniendo en cuenta su amplia relación la institución formulo su protocolo de atención al ciudadano, socializado con toda la comunidad institucional. Dicha 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 menos 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.

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



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



Medios de atención al ciudadano, fomentando del dialogo bidireccional con la ETITC

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 frenteal 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.

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, de ante mano entendiendo 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.



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

En el proceso de atención al ciudadano, los servidores de la ETITC, deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- Actitud amable
- Comprensión
- Trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa
- Impecable presentación personal
- Mostrar buenos modales

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONALIZADA

Brindar un servicio de calidad a todos los ciudadanos de la siguiente manera:

- Respeto
- Cordialidad
- Escuchar lo que nos solicita el ciudadano.
- Atender sus requerimientos



PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRIORITARIA

Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental de cualquier ciudadano.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PERSONAS EN VULNERABILIDAD

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.



PROTOCOLO DE LLAMADAS ENTRANTES

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.

Los ciudadanos con cualquier tipo de discapacidad tienen el derecho de igualdad para el acceso a los servicios.

- Se debe priorizar la atención a los ciudadanos.
- Se garantizará la igualdad sin ninguna discriminación.
- Se prestará la atención adecuada a toda la población en condición de discapacidad.
- Identificar las necesidades del servicio requerido a los ciudadanos con algún tipo de discapacidad.



PROTOCOLOS DE ATENCIÓN VIRTUAL Y PRESENCIAL

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:

- SIAC ETITC - Sistema de PQRSO
- Nuestro correo institucional: atencionalciudadano@itc.edu.co
- Nuestro chat: Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central - etitic.edu.co.
- Canal presencial: Ventanilla Única de Radicación
Calle 13 # 16-74 / Horario de atención 8 a.m. - 1 p.m.

NUESTRAS REDES SOCIALES:
twitter / facebook / instagram / YouTube / LinkedIn



TIEMPOS DE RESPUESTA PQRSO

FIGRO	DÍAS DE RESPUESTA	POR DECRETO 491 DE 2010
PETICIÓN GENERAL	15 DÍAS HÁBILES	30 DÍAS HÁBILES
DOCUMENTOS E INFORMACIÓN	10 DÍAS HÁBILES	20 DÍAS HÁBILES
CONSULTA	30 DÍAS HÁBILES	30 DÍAS HÁBILES
DENUNCIA	15 DÍAS HÁBILES	15 DÍAS HÁBILES
QUEJA	15 DÍAS HÁBILES	15 DÍAS HÁBILES
RECLAMO	15 DÍAS HÁBILES	15 DÍAS HÁBILES
SUGERENCIA	15 DÍAS HÁBILES	15 DÍAS HÁBILES

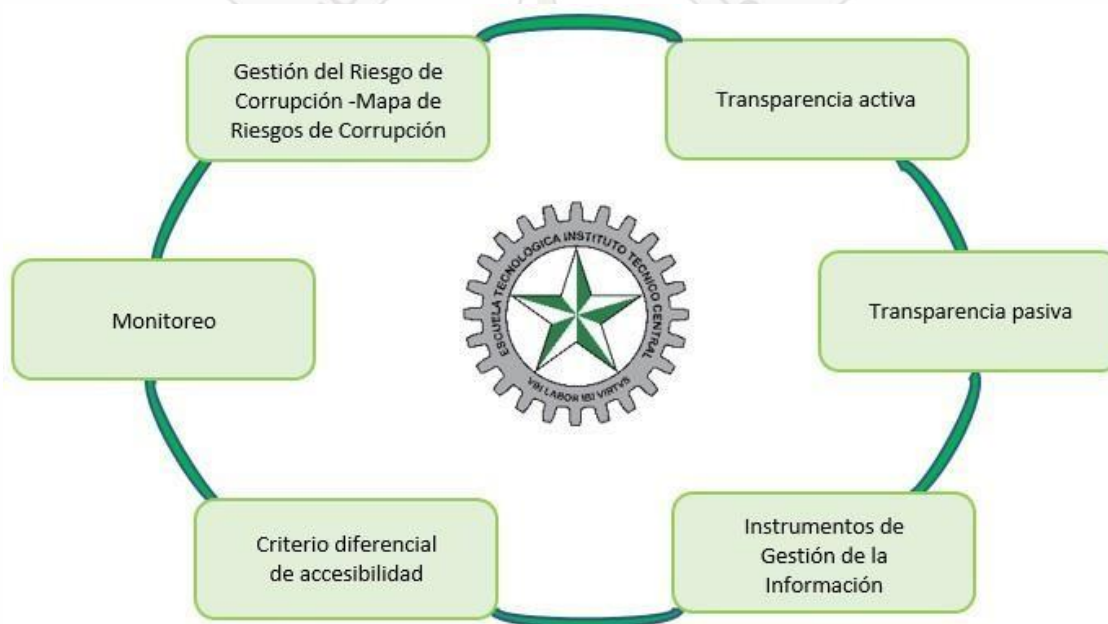


Figure 11: Infografía, protocolo de atención al ciudadano. ETITC
Fuente: Página web de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.



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.



*Figure 12: 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:

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



<p>Transparencia pasiva</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Transparencia activa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.

Figure 13: estrategias para la implementación la Transparencia y el Acceso a la Información Pública
Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
Versión 2. 2015

COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

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.

Tal es el caso del programa Institución al día, ya que permite a la comunidad educativa actualizar su conocimiento de manera continuamente, respecto de los programas, proyectos y demás gestión administrativa y académica realizada en pro del fortalecimiento de las capacidades y la construcción de una comunidad basada en la transparencia, el conocimiento aplicado y el crecimiento personal.

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



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 localidad 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.

PLAÑO

ANTICORRUPCIÓN

**Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
2022**

VERSIÓN 1