



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



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020  
ESCUELA TÉCNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL – PLAN DE SERVICIO  
AL CIUDADANO**



**Oficina Asesora de Planeación**

**Bogotá. D.C. 2020**

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	2
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



## Introducción

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central fundamenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, en el marco normativo 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.

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, optimizando los mecanismos de transparencia y acceso a la información.

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central adopta cinco mecanismos en su PAAC, el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional: 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.

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.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	2
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



## Mecanismo 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.

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 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano establecido en la calidez y los servidores públicos.

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 a 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, 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.

Para esta labor se pueden intervenir diferentes frentes: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico, donde se formulen acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior. Fortalecimiento de los canales de atención, entendiendo por estos aquellos medios y espacios que se utilizan para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Capacitar el talento humano, para que a través de su gestión se pueda evidenciar un cambio positivo, en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	2
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Por lo anterior, a continuación, se presenta el componente: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano de la ETITC para la vigencia 2020:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano				
Subcomponente/ proceso	Actividades	Meta o producto	Responsable	Mes
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1. Definir e implementar plan de acción para la vigencia para soportar el cumplimiento de la resolución 3465 del 31 de diciembre de 2015 respecto al componente de atención al ciudadano.	Plan de acción	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Febrero
	1.2. Documentar e implementar los lineamientos que permitan mejorar y normalizar la comunicación de los requerimientos y los consolidados de los análisis de atención al ciudadano ante la rectoría, rendición de cuentas.	Referente documental, e informes de análisis de PQRS y solicitudes de información	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Marzo
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1. Capacitar a la comunidad educativa en lo referente a los canales de atención de la entidad	(1) Capacitación realizada	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Durante la vigencia
	2.2. Medir el impacto del uso de canales de atención al ciudadano	Documento de seguimiento y monitoreo al SIAC.	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	1) Junio 2) Noviembre
Talento humano	3.1. Fortalecer las competencias de servidores públicos que atienden directamente al ciudadano	(2) Capacitaciones realizadas	Vicerrectoría Administrativa y Financiera y Talento Humano	1) Junio 2) Septiembre
	3.2. Formular y desarrollar plan de capacitaciones en temáticas de mejoramiento de atención al ciudadano, normatividad, medición y centro de relevo, INCI e INSOR.	Funcionarios capacitados en temáticas de mejora en la atención al ciudadano	Vicerrectoría Administrativa y Financiera y Talento Humano	Durante la vigencia
	3.3. Brindar incentivos al personal por su desempeño con calidad en la atención al ciudadano.	Incentivos brindados al personal	Vicerrectoría Administrativa y Financiera y Talento Humano	Noviembre
Relacionamiento con el ciudadano	4.1. Publicar informes trimestrales de PQRS y de solicitudes de información	Informes Trimestrales de PQRS	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Durante la vigencia
	4.2. Actualización de la herramienta de caracterización del ciudadano	Referente documental para la caracterización actualizado	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Mayo
	4.3. Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la escuela expectativas y pertinencia de los servicios ofertados por la institución.	Informe de caracterización de ciudadano y grupos de interés anual	Vicerrectoría Administrativa y Financiera - Bienestar Universitario - Vicerrectoría Académica	Diciembre
	4.4. Medir la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y acceso de la oferta institucional y la atención prestada y generar informe semestral.	Informe de percepción del ciudadano	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Durante la vigencia

**Tabla 1.** Componente 4: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

**Fuente:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ETITC 2020.





## Referencias:

- Ley 962 de 2005
- Ley 1474 de 2011
- Ley 1712 de 2014
- Ley 2052 de 2020
- Resolución 3465 de 2015
- 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.



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052

