

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

ENERO DE 2014

Contenido

INTRODUCCIÓN.....	2
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	2
2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES.....	
3. RENDICION DE CUENTAS.....	
• INFORMACIÓN.....	
• DIALOGO.....	
• INCENTIVOS.....	
4. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	
• DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.....	
• AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	
• FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	
ANEXO No. 1 – Información de la Escuela Tecnológica para la ciudadanía.....	
ANEXO No. 2 – Estrategias y Medios de Participación Ciudadana.....	
ANEXO No. 3 – Plan de Participación Ciudadana.....	

INTRODUCCIÓN

En concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 2641 de 2012 se presenta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano formulada por la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central para el año 2014.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología, de acuerdo con la normatividad mencionada, la estrategia está integrada por cuatro componentes: el Mapa de Riesgos de Corrupción, la Estrategia Anti trámites, la Rendición de Cuentas y los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, los cuales se presentan a continuación

En el marco del Modelo de Integración Institucional de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se incorporarán lineamientos y actividades contempladas en los cuatro componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Mapa de riesgos de corrupción	Estrategias anti trámites	Rendición de cuentas	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Identificación, análisis y valoración	- Identificación	- Información	- Desarrollo Institucional
- Plan de Tratamiento	- Priorización	- Diálogo	- Cultura del Servicio
- Política de Administración de Riesgo	- Racionalización	- Incentivos	- Canales de Atención
	- Automatización		

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central teniendo en cuenta la importancia de administrar los riesgos asociados a los objetivos estratégicos y procesos relacionados con la operación de la entidad, a partir de la modificación de la estructura y planta de personal, genera las funciones para el sistema de gestión de calidad, para poder fortalecer el Sistema Integral de Gestión de Riesgos, herramienta estratégica que permitirá anticipar y responder de manera oportuna y óptima a dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las mejores condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad.

Las políticas de administración de riesgos de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, proporciona las directrices para la administración del sistema integral de gestión de riesgos, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados a la entidad, incluido los riesgos asociados a corrupción, fortalecer el desarrollo de estrategias que minimicen o mitiguen el nivel de exposición a los mismos, y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad. Se reglamentan los términos y procedimientos para asegurar la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos de la organización y hacer partícipes a todos los funcionarios en la gestión del riesgo.

PLAN DE TRABAJO PARA EL LEVANTAMIENTO MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2014

El trabajo de los Líderes de los Procesos, apoyados por el líder de calidad, autoevaluación, control interno y planeación, en la identificación, análisis y validación de los riesgos, a partir de la revisión de los riesgos incluidos en el Mapa de riesgos existente de gestión de calidad e incorporación de los nuevos riesgos identificados.

La identificación y evaluación de los riesgos se basó en la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

Paralelamente al levantamiento de los Riesgos de Corrupción, la Entidad formuló, para cada riesgo, un Plan de Tratamiento orientado a mitigar la probabilidad de su materialización, dicho Plan está integrado por la descripción de las actividades a realizar, su fecha de inicio y terminación así como los responsables de su implementación.

3. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

En aras de implementar nuevos espacios de interacción con los ciudadanos y que éstos faciliten a los usuarios el empleo de la página web como herramienta para adelantar gestiones ante la ETITC, se propone para el año 2014 revisar los actuales servicios en línea y poder la adquisición de un aplicativo de PQR una nueva funcionalidad que consiste en la radicación por parte de los usuarios

de sus PQR desde la página web de ETITC. Así mismo que puedan hacer seguimiento de los tiempos de respuesta a sus solicitudes.

Se resalta que los trámites registrados por la Entidad ante el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP es el de inscripciones a los programas de educación superior y programa de Bachillerato Técnico Industrial.

Actualmente, la ETITC, cuenta con los siguientes trámites: Inscripción a los programas de Educación Superior y al programa de Bachillerato Técnico Industrial, inscripción de asignaturas, descargue de recibos de pago, formatos de solicitud de grado, formatos de paz y salvo, Digitación de notas, listado de estudiantes, y carga académica, comunicación entre estudiantes, docentes y padres de familia para el programa de Bachillerato, planes de mejoramiento- Agenda escolar, calendario académico - Solicitud de verificación de títulos otorgados por la ETITC. De esta forma esta automatización del proceso le permitirá a la ciudadanía llevar a cabo los actuales trámites establecidos.

Sin embargo, es necesario revisar los anteriores trámites. En el siguiente cuadro se identifica el plan para la modernización de trámites:

ACTIVIDADES	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
Levantamiento de Información	x				
Análisis y diseño		x			
Desarrollo			x	x	
Puesta en producción					x

4. RENDICION DE CUENTAS

En cumplimiento del Documento Conpes 3654 de 2010 y del Decreto 2641 de 2010, la Rendición de Cuentas está integrada por tres componentes: Información, Diálogo e Incentivos.

A continuación se describe el alcance de cada uno de los componentes mencionados:

- **INFORMACIÓN**

Para garantizar la implementación de éste componente y lograr que la ETITC comunique continuamente la información relevante de la organización y los resultados de su gestión, la Entidad identificó las principales necesidades de información útil de sus usuarios y en general de la ciudadanía.

• **DIALOGO**

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, está en la búsqueda implementar formas de diálogo para poner a disposición de todos los usuarios espacios presenciales (Atención en las instalaciones de la ETITC, telefónica, desarrollo de foros nacionales, participación en ferias nacionales de servicio al ciudadano) y virtuales (página web, redes sociales, chats en línea, correos electrónicos institucionales, foros), con el fin de generar ambientes propicios para la interacción permanente con la ciudadanía, sin embargo debe garantizar contar los insumos tecnológicos y personal .

• **INCENTIVOS**

Para fortalecer la cultura de rendición de cuentas en todos los servidores de la organización, se ha previsto:

- Desarrollar un programa de entrenamiento integrado que contempla promover principios de ética, calidad de servicio al cliente y cultura de rendición de cuentas y paralelamente
- Implementar la evaluación de la percepción de clientes sobre las actitudes de servicio al Cliente por parte de los colaboradores de la Entidad.

5. MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Decreto 2641 de 2012 establece que los mecanismos a través de los cuales las entidades deben implementar la atención al ciudadano son: Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano, Afianzar la cultura de servicio al ciudadano y Fortalecimiento de los canales de atención.

A continuación se definen los esquemas a través de los cuales la ETITC da cumplimiento a los requisitos de cada uno de los mecanismos arriba mencionados:

• **DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO**

Requisitos	Mecanismo propuesto para implementar en la ETITC
Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.	Página WEB en el Link de Servicio al Cliente Trámites y Servicios
Implementar y optimizar:	
* - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	"Políticas y Procedimientos para dar Respuesta a los Derechos de Petición, Solicitudes, Quejas y Reclamos de los Clientes
*- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad	

Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Encuestas de Satisfacción Bimensuales
--	---------------------------------------

*- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Caracterización de usuarios
--	-----------------------------

Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos; Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad; Tiempos de entrega de cada trámite	Plan de Participación y Atención al Ciudadano
---	---

Servicio; Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos; Horarios y puntos de atención; Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo	Determinar espacios en planta física carteleras
---	---

Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Determinar punto o puntos de atención
--	---------------------------------------

- AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

Requisitos	Medio de comunicación
Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Plan de Desarrollo Administrativo 2014 Política Gestión del Talento Humano
Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.	Plan de Desarrollo Administrativo 2014 Política Gestión del Talento Humano

- FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN**

Requisitos	Medio de publicación
Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	Plan de Participación Ciudadana
Implementar protocolos de atención al ciudadano.	Plan de Participación Ciudadana
Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	Plan de Participación Ciudadana
Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	Modernización de Oficina de Atención al Usuario
Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	Plan de Participación Ciudadana