



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019



| Componente | Subcomponente | Criterio de Verificación | Actividades Programadas | Actividades Cumplidas | % de Avance | Fecha de Cumplimiento | Responsable |
|---|---|---|--|-----------------------|-------------|-----------------------|---|
| 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | 1. Política de Administración de Riesgos | La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros: A. objetivos que se espera lograr, B. estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; C. acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; D. seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas. | Adopción y socialización de la política de administración de riesgos del ISER, e inclusión de lo referente a los riesgos de corrupción, de conformidad con la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2018. | | | VIGENCIA 2019 | COMITÉ COORDINADOR DE CONTROL INTERNO |
| | 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 1. Identificación de Riesgos de Corrupción Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias. 2. Valoración del Riesgo de Corrupción a) Análisis del Riesgo de Corrupción: Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto. b) Evaluación del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final. 3. Matriz de Riesgos de Corrupción Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad. Este documento se debe publicar en su página web. | 1. Revisar y actualizar la identificación y valoración de los riesgos de corrupción de conformidad con la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2018. 2. actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción. | | | VIGENCIA 2019 | LIDERES DE PROCESOS |
| | 3. Consulta y Divulgación | Deberá surtir en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación (V.gr. a través de la página web). | 1. Divulgación clientes externos e internos. 2. Publicación en la página web. | | | VIGENCIA 2019 | COMUNICACIÓN Y PRENSA PLANEACION |
| | 4. Monitoreo y Revisión | Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es el caso ajustarlo haciendo públicos los cambios. | Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de trabajo deberán monitorear y revisar periódicamente el documento mapa de riesgos de corrupción y si es el caso ajustarlo. | | | VIGENCIA 2019 | LIDERES DE PROCESO Y SUS EQUIPOS DE TRABAJO |
| | 5. Seguimiento | La oficina de control interno debe adelantar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción. | Realizar la evaluación y seguimiento al mapa de riesgos de corrupción semestralmente durante el año 2019, de igual forma se deberá notificar la revisión de cada seguimiento por parte de control interno de gestión. | | | VIGENCIA 2019 | CONTROL INTERNO DE GESTION |
| | 1. Identificación de trámites: | Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto - Ley 019 de 2012 | 1. Revisión y actualización del inventario de trámites y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT. | | | VIGENCIA 2019 | MTIC |

| | | | | | | | |
|--------------------------------|--|--|--|--|--|---------------|---|
| 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES | 2. Priorización de trámites | <p>Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permitan establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.</p> <p>Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.</p> <p>En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Formular la estrategia de racionalización de trámites para mínimo 2 trámites 2. Socialización e implementación de la estrategia de racionalización de trámites | | | VIGENCIA 2019 | SECRETARÍA GENERAL |
| | 3. Racionalización de trámites. | <p>Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos, así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.</p> <p>Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar en el link de "Transparencia y servicios al ciudadano" la información de los trámites y servicios registrados en el SUIT | | | VIGENCIA 2019 | SECRETARÍA GENERAL Y PRENSA Y COMUNICACIÓN |
| | 4. Interoperabilidad | <p>Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.</p> <p>Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas únicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cadena de trámites: Sane de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite • Ventanilla única virtual: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están a la cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones. | <ul style="list-style-type: none"> • Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización. • Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica. • Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido • Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer. • Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos • Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización • Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento | | | VIGENCIA 2019 | SECRETARÍA GENERAL Y PRENSA Y COMUNICACIÓN |
| 3. RENDICIÓN DE CUENTAS | 1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad | <ol style="list-style-type: none"> a. Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas. b. Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad. c. Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés. d. Identificación de necesidades de información y valoración de información actual. e. Capacidad operativa y disponibilidad de recursos. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas. 2. Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad 3. Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés. 4. Identificación de necesidades de información y valoración de información actual. 5. Capacidad operativa y disponibilidad de recursos. | | | VIGENCIA 2019 | PLANEACIÓN |
| | 2. Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia | <ol style="list-style-type: none"> a. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento, b. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro, c. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y, d. Selección de acciones para generar incentivos | <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento, 2. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro 3. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y, 4. Selección de acciones para generar incentivos | | | VIGENCIA 2019 | PLANEACIÓN |
| | 3. Implementación de las acciones programadas | <ol style="list-style-type: none"> a. capacitación a servidores públicos y ciudadanos. b. convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación c. socialización y visibilización de la información d. encuestas de percepción. | <ol style="list-style-type: none"> 1. capacitación a servidores públicos y ciudadanos. 2. convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación 3. socialización y visibilización de la información 4. encuestas de percepción | | | VIGENCIA 2019 | VICERRECTORÍA, PLANEACIÓN COMUNICACIÓN Y PRENSA |
| | 4. Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas | <p>En este paso se incluye la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla</p> <p>Esta evaluación realizada por la ciudadanía en las diferentes acciones planeadas por la entidad debe ser registrada en una memoria, publicada y divulgada para público conocimiento</p> <p>A partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad, es necesario elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes.</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla | | | VIGENCIA 2019 | PLANEACIÓN |

| | | | | | | |
|---|---|--|---|--|---------------|--|
| | 6. Divulgación del documento de rendición de cuentas | El documento debe publicarse en la página web de la entidad. | 1. Publicación del documento de rendición de cuentas en la página web institucional. | | VIGENCIA 2019 | PRENSA Y COMUNICACIÓN |
| | 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico | Se recomienda desarrollar acciones relacionadas con: <ul style="list-style-type: none"> Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano en el interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección. Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano. Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora. | 1. Establecer un punto de atención al ciudadano. | | VIGENCIA 2019 | REPRESENTANTES DE LA ALTA DIRECCIÓN |
| | 2. Fortalecimiento de los canales de atención | La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin de atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención. <ul style="list-style-type: none"> Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (implementación de la NTC 5854 y Converte). Implementar convenios con el Centro de relevo y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad. Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos. Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura. Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención. Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención. Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. | Documentar los servicios de atención al ciudadano | | VIGENCIA 2019 | SECRETARÍA GENERAL, COMUNICACIÓN Y PRENSA Y MTIC |
| 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 3. Talento humano | <ul style="list-style-type: none"> Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades. Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo, cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano. | <ul style="list-style-type: none"> Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades. Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. Establecer un sistema de incentivos, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano. | | VIGENCIA 2019 | TALENTO HUMANO |

| | | | | | |
|---|--|---|--|---------------|---|
| 4 Normativo y procedimental | <ul style="list-style-type: none"> • Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. • Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental. • Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. • Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. • Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos. • Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico). • Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones. • Construir e implementar una política de protección de datos personales. • Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área. • Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno. • Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal. | <ul style="list-style-type: none"> • Aprobar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. • Construir e implementar una política de protección de datos personales. • Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área. • Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno. • Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal. | | VIGENCIA 2019 | SECRETARÍA GENERAL |
| 5. Relacionamiento con el ciudadano | <ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad. • Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. | <ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar a los grupos de valor: sector productivo, estudiantes y talento humano. | | VIGENCIA 2019 | SECRETARÍA GENERAL |
| 1. Lineamientos de Transparencia Activa | <p>La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. 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> <p>Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura. • Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. • Divulgación de datos abiertos. • Publicación de información sobre contratación pública. • Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea. | <p>Publicar en el link denominado "Transparencia y servicio al ciudadano" lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información mínima obligatoria sobre la estructura • Información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. • Divulgación de datos abiertos • Información sobre contratación pública. • Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea. | | VIGENCIA 2019 | PRENSA Y COMUNICACIÓN |
| 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva | <p>Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:</p> <p>a) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.</p> <p>En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.</p> <p>b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud. • El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados. • El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015. • El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida. | <ul style="list-style-type: none"> • Revisión y ajuste de la resolución de costos para expedición de documentos e integrarlo al procedimiento de atención al ciudadano. | | VIGENCIA 2019 | SECRETARÍA GENERAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL |

| | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|---------------|----------------|---|
| 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | <p>1. Registros o inventario de activos de información: A. Todas las categorías de información del sujeto obligado. B. Todo registro publicado. C. Todo registro disponible para ser solicitado por el público.</p> <p>2. Índice de información clasificada y reservada: El inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva.</p> <p>3. Esquema de publicación de información: 1. La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11). 2. La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional. 3. Información publicada con anterioridad. 4. Información de interés para la ciudadanía.</p> | Adopción y socialización de los instrumentos de la gestión de la información pública. | | | VIGENCIA 2019 | SECRETARIA GENERAL Y GESTION DOCUMENTAL |
| | 4. Criterio diferencial de accesibilidad | <p>• Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.</p> <p>• Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.</p> <p>• Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para Población en situación de discapacidad.</p> <p>• 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.</p> | <p>• Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.</p> <p>• 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.</p> | | | VIGENCIA 2019 | PRENSA Y COMUNICACIÓN Y MTIC |
| | 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública | <p>Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:</p> <p>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.</p> | Aprobación del procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. | | | VIGENCIA 2019 | SECRETARIA GENERAL |
| 6. INICIATIVAS ADICIONALES | <p>Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.</p> <p>Códigos de Ética: Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos⁵⁶. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.</p> | Actualización del código de Ética. | | | VIGENCIA 2019 | TALENTO HUMANO | |