
 <b>Instituto Superior de Educación Rural ISER</b> <small>1928 2003</small>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 1 de 14

**PROCESO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**


**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ENERO DE 2023**

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 2 de 14

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
1. CONTEXTUALIZACIÓN ORGANIZACIONAL .....	3
1.1. MISIÓN .....	3
1.2. VISIÓN.....	3
1.3. VALORES .....	3
1.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	4
2. OBJETIVOS .....	4
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	4
3. MARCO NORMATIVO .....	4
4. ALCANCE.....	4
5. RESPONSABILIDADES.....	4
6. DEFINICIONES .....	5
7. CONTENIDO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	6
8. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO.....	13
9. SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	14
10. ANEXOS.....	14
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	14
12. HISTORIA DE MODIFICACIONES .....	14
13. RESPONSABLE.....	14

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 3 de 14

## INTRODUCCIÓN

El Instituto Superior de Educación Rural atendiendo los lineamientos de la normatividad vigente, específicamente lo normado en la Ley 1474 de 2011, presente la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la cual se encuentra compilada en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2023, dentro de la cual se contemplan el Mapa de Riesgos de Corrupción y las estrategias para mitigar dichos riesgos, así como la estrategia antitrámites, de rendición de cuentas y demás mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Este plan hace parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, modelo adoptado por la institución bajo la Resolución No. 100 del 15 de febrero de 2021. De esta manera desde la institución se evidencia el compromiso para prevenir cualquier acto de corrupción así como para el mantenimiento del diálogo y comunicación permanente con sus grupos de valor y ciudadanía en general.

## 1. CONTEXTUALIZACIÓN ORGANIZACIONAL

### 1.1. MISIÓN


Desarrollar con calidad y pertinencia, procesos formativos, de extensión, investigación y bienestar que cualifiquen el talento humano y contribuyan tanto a la generación de cambios en su contexto de actuación como a la consolidación de una sociedad pacífica, justa, democrática e incluyente, atendiendo la propuesta del Desarrollo Humano.

### 1.2. VISIÓN

En el año 2030 el Instituto Superior de Educación Rural-ISER, será reconocido en el oriente colombiano como una institución acreditada, incluyente y líder en la formación técnica y tecnológica, con un enfoque del desarrollo humano que apuesta por la ruralidad.

### 1.3. VALORES

- **Responsabilidad**, el Instituto asumirá el pleno cumplimiento de sus obligaciones y compromisos consciente del impacto y el resultado esperado en su contexto.
- **Solidaridad**, el instituto y su talento humano de acuerdo con sus posibilidades se unirán y colaborarán mutuamente como un todo en pro del bienestar de los sujetos, los grupos y las comunidades.
- **Justicia**, su acción estará enmarcada en la imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Honestidad**, su actuación estará enmarcada con fundamento en la verdad, cumpliendo sus deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general sobre el particular.
- **Compromiso**, sus actores serán conscientes de la importancia de su rol en la comunidad educativa y estarán dispuestos a comprender y resolver las necesidades con las que interactúa.
- **Respeto**, en sus diferentes actuaciones y relaciones el Instituto siempre tendrá y manifestará un especial reconocimiento, valoración y trato de manera digna a todas las personas de los diferentes sujetos e instituciones sin importar su condición.
- **Diligencia**, en sus actividades y servicios, el talento humano cumplirá con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 4 de 14

#### 1.4. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Acreditar el Instituto Superior de Educación Rural en Alta Calidad
- Posicionar el Instituto Superior de Educación Rural en programas académicos de formación técnica y tecnológica a nivel local, regional y nacional.
- Fortalecer el enfoque de los procesos misionales hacia la ruralidad.

## 2. OBJETIVOS

### 2.1. OBJETIVO GENERAL

Establecer estrategias eficaces para el fomento de la lucha contra la corrupción en cumplimiento de la normatividad legal aplicable a la institución.

### 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Prevenir la materialización de riesgos de corrupción al interior de la institución.
- Generar estrategias de racionalización de trámites para facilitar el acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la institución.
- Generar espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas.
- Fortalecer los mecanismos de atención a los ciudadanos.
- Mejorar el índice de transparencia y acceso a la información pública de la institución.

## 3. MARCO NORMATIVO


- 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 1712 de 2014, "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 2052 de 2020, "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".
- Ley 2195 de 2022 "por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".
- Acuerdo 022 del 30 de agosto de 2021 "Por el cual se deroga el acuerdo No. 018 del 21 de noviembre de 2019 y se establece la política para la administración de riesgos en el Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona".

## 4. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica a todos los servidores públicos, funcionarios y contratistas del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona.

## 5. RESPONSABILIDADES

Serán responsables de la ejecución de los componentes del PAAC los siguientes funcionarios:

 <p>Instituto Superior de Educación Rural <b>ISER</b> Rural Education Institute</p>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 5 de 14

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción: Líderes de Procesos, Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico, Profesional Especializado de Control Interno.

Componente 2: Racionalización de trámites: Líderes de Procesos, Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico, Profesional Universitario de GTIC.

Componente 3: Rendición de cuentas: Alta Dirección, Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico, Profesional Especializado de Control Interno, Equipo RDC.

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano: Secretaria General, Profesional Universitario de Gestión Documental, Rectoría, Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico.

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: Secretaria General, Profesional Universitario de Gestión Documental, Profesional Universitario de GTIC, Auxiliar Administrativo Secretaría General, Profesional Universitario Gestión de la Comunicación.

## 6. DEFINICIONES

**6.1 ACCESO A LA INFORMACIÓN:** Es el Derecho que tiene toda persona de acceder y conocer, sin necesidad de justificación, sobre la existencia de información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados.

**6.2 CIUDADANO:** Persona física que es parte de una sociedad o entidad territorial.


**6.3 CORRUPCIÓN:** Término que generalmente indica el mal uso por parte de un funcionario de su autoridad y los derechos que se le confían, así como la autoridad relacionada con este estado oficial, oportunidades, conexiones para beneficio personal, contrario a la ley y los principios morales.

**6.4 GESTIÓN DEL RIESGO:** Es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza a través de una secuencia de actividades humanas que incluyen la identificación, el análisis y la evaluación de riesgo, para luego establecer las estrategias de su tratamiento utilizando recursos gerenciales.

**6.5 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** 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.

**6.6 PRESUPUESTO:** Es una herramienta fundamental para la ejecución de la política económica por parte del Estado. Es el instrumento mediante el cual ejerce su función de financiador o proveedor directo de bienes y servicios.

**6.7 RACIONALIZACIÓN:** Se refiere a la optimización de tiempos, costos o esfuerzos en base a una planificación. De modo específico, la racionalización aplica criterios coherentes con la prestación ágil y transparente de los servicios al ciudadano en un diseño sin retrocesos ni atrasos lo que permite lograr la reducción de los tiempos de requisitos de procedimientos de barreras y cargas de acceso de una información integrada, interactiva y personalizada.

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 6 de 14

**6.8 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**6.9 RENDICIÓN DE CUENTAS:** se refiere al proceso en el que todos los ciudadanos vigilan y evalúan el actuar responsable de los servidores públicos por medio de mecanismos como la transparencia y la fiscalización.


**6.10 TRÁMITES:** Es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los formularios necesarios para resolver una cosa.

**6.11 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:** De acuerdo con la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, el art 9 en el literal (g) indica el Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## 7. CONTENIDO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


A continuación, se detallan las acciones a ejecutar durante la vigencia 2023 por cada uno de los componentes que conforman el PAAC:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	
Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración del Riesgo	1.1	Divulgar la política de administración de riesgos a los funcionarios y personal de apoyo de la institución	3 tips informativos durante la vigencia	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico	31/01/2023	30/11/2023
	2.1	Elaborar la matriz de riesgos y oportunidades por proceso	Formato matriz de riesgos y oportunidades elaborado	Líderes de proceso	31/01/2023	30/11/2023
Subcomponente/Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos y Corrupción	2.2	Consolidar el mapa de riesgos institucional conforme a la información remitida por los líderes de proceso	Formato mapa de riesgos institucional diligenciado	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico	31/01/2023	30/11/2023
	2.3	Publicar el mapa de riesgos institucional en la página web y las modificaciones a que haya lugar	Mapa de riesgos institucional publicado	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico - Profesional Universitario de Gestión de la Comunicación	31/01/2023	30/11/2023

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: F-GC-13
			Versión: 01
	<b>PLAN</b>		Fecha: 07/07/2022
			Página: 7 de 14

<b>Subcomponente/Proceso 3 Consulta y Divulgación</b>	3.1	Comunicar el mapa de riesgos institucional a los funcionarios y personal de apoyo de la institución, así como sus modificaciones	Correo enviado	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico	31/01/2023	30/11/2023
<b>Subcomponente/Proceso 4 Monitoreo y Revisión</b>	4.1	Monitorear la matriz de riesgos y oportunidades conforme a los lineamientos de la normatividad vigente	3 monitoreos realizados	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico - Líderes de proceso	21/04/2023	31/12/2023
<b>Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento</b>	5.1	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 diciembre por la Oficina de Control Interno.	Seguimientos cuatrimestrales al mapa de riesgos institucional	Profesional Especializado de Control Interno	30/04/2023	31/12/2023
	5.2	Elaborar informe del cuatrimestre correspondiente. Plan de mejora de las debilidades encontradas en el seguimiento	Informes cuatrimestrales	Profesional Especializado de Control Interno	12/05/2023	Los diez (1) días hábiles siguientes a la fecha de corte del seguimiento

Componente 2: Racionalización de trámites						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización	
Identificación de trámites	1.1	Realizar inventario de trámites y otros procesos académicos y administrativos	Inventario de trámites realizado	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico - Profesional Universitario de GTIC	31/01/2023	30/03/2023
	1.2	Identificar los procesos responsables de la entrega de dichos productos relacionando la normativa asociada, los requisitos que se solicitan a los usuarios para acceder, los puntos de atención en donde se prestan al usuario y los horarios de atención.	Formato información de trámites	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico - Profesional Universitario de GTIC - Líderes de proceso	31/01/2023	30/03/2023

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: F-GC-13
			Versión: 01
	<b>PLAN</b>		Fecha: 07/07/2022
			Página: 8 de 14

	1.3	Identificar si los trámites y OPA registrados en el SUIIT siguen siendo vigentes para la institución	Trámites actualizados en el SUIIT	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico - Profesional Universitario de GTIC	1/04/2023	30/04/2023
Priorización de trámites	2.1	Identificar los trámites que requieren priorización en la estrategia de racionalización	Listado de trámites a racionalizar	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico - Profesional Universitario de GTIC	1/04/2023	30/04/2023
Estrategia de racionalización de trámites	3.1	Formular la estrategia de racionalización de trámites	Estrategia de racionalización de trámites en el SUIIT	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico - Profesional Universitario de GTIC	1/04/2023	30/04/2023
	3.2	Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones	Acciones implementadas	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico - Profesional Universitario de GTIC	30/04/2023	31/12/2023

Componente 3: Rendición de cuentas										
Elementos	Actividades		Meta o producto	Etapas de la Rendición de Cuentas				Responsable	Fecha de Inicio	Fecha de finalización
				Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución			
Información	1.1	Publicación y difusión en el sitio web institucional de temáticas de interés para la comunidad interna y externa	10 noticias de alto impacto dirigidas a grupos de valor e interés				X	Profesional Universitario de Gestión de la Comunicación	31/01/2023	23/12/2023
	1.2	Divulgación de estadísticas institucionales para fines académicos	2 boletines estadísticos				X	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico Profesional Universitario de ARCA Profesional Universitario de GTIC	30/06/2023	23/12/2023





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: F-GC-13


Versión: 01

**PLAN**

Fecha: 07/07/2022


Página: 9 de 14

	1.3	Publicación y visibilización de la información de Rendición de Cuentas, incluyendo el informe de gestión	Campaña de visibilización de RDC ejecutada	X			X			Gestión de la Comunicación	1/02/2023	31/07/2023
	1.4	Publicación del documento de Rendición de Cuentas en página web institucional	Documento de RDC publicado en página web				X			Gestión de la Comunicación	1/02/2023	31/07/2023
	1.5	Publicación de la evaluación de la RDC en página web institucional	Documento publicado en página web					X		Gestión de la Comunicación	1/02/2023	31/07/2023
Diálogo	2.1	Elaborar la estrategia de rendición de cuentas de acuerdo con los resultados generados en el autodiagnóstico	Estrategia de rendición de cuentas publicada			X				Equipo RDC Profesional Especializado de Dirección de Dirección Estratégico	1/02/2023	30/04/2023
	2.2	Desarrollar la audiencia pública de rendición de cuentas	Audiencia desarrollada					X		Equipo RDC Profesional Especializado de Dirección de Dirección Estratégico	1/05/2023	22/07/2023
Responsabilidad	3.1	Diseñar un folleto sobre el proceso de rendición de cuentas para sensibilizar a los grupos de valor e interés	Folleto publicado en la página web				X			Gestión de la Comunicación Profesional Especializado de Dirección de Dirección Estratégico	1/02/2023	31/07/2023
	3.2	Realizar un sondeo de opinión en la comunidad iserista para indagar sobre los temas de mayor interés, con el fin de consolidarlos y reflejarlos en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Sondeo de opinión				X			Gestión de la Comunicación Profesional Especializado de Dirección de Dirección Estratégico	1/02/2023	30/06/2023
	3.3	Diseñar y aplicar encuestas para evaluar la percepción de los participantes en las actividades de Rendición de Cuentas de la Institución	Encuestas						X	Gestión de la Comunicación Profesional Especializado de Dirección de Dirección Estratégico	1/02/2023	31/07/2023

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 10 de 14

3.4	Elaborar informe sobre los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta de satisfacción	Informe					X	Profesional Especializado de Dirección y Estrategia	1/02/2023	31/07/2023
3.5	Realizar la evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas	Informe o Acta					X	Profesional Especializado de Control Interno	1/02/2023	31/12/2023

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Dirección y Estrategia	1.1	Aprobación de la Política de atención al Ciudadano	Acuerdo del Consejo Directivo	Secretaria General	1/02/2023	30/11/2023
	1.2	Socialización de la Política de atención al ciudadano aprobada	Política socializada	Secretaria General	1/02/2023	30/11/2023
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisión y actualización del Manual de protocolos del Servicio al ciudadano	Manual actualizado	Secretaria General	1/02/2023	30/11/2023
	2.2	Socialización y aprobación de la actualización del Manual de Protocolos de Servicio al ciudadano	Manual socializado	Secretaria General	1/02/2023	30/11/2023
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Capacitaciones realizadas con temáticas en atención al ciudadano.	Secretaria General	1/02/2023	30/12/2023
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Revisar y ajustar la Guía de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y sus documentos anexos para incorporar acciones de mejora, conforme el trámite de actualización de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	Guía aprobada	Profesional Universitario de Gestión Documental	1/02/2023	30/11/2023
	4.2	Documentar las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información como un instructivo articulado al proceso de Gestión Documental	Instructivo documentado y aprobado	Secretaria General	1/02/2023	30/11/2023

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		Código: F-GC-13		
			Versión: 01		
	<b>PLAN</b>		Fecha: 07/07/2022		
			Página: 11 de 14		

	4.3	Elaborar trimestralmente los Informes de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información	Informes trimestrales	Auxiliar Administrativo de Secretaría General Profesional Universitario de Gestión Documental	1/02/2023	30/11/2023
	4.4	Revisar y ajustar la política de Protección de Datos	Política socializada	Secretaria General	1/02/2023	30/11/2023
	4.5	Revisar, ajustar, adoptar y publicar la carta del trato digno al ciudadano en los canales de atención al ciudadano.	Carta adoptada y publicada	Secretaria General y Rectoría	1/02/2023	30/11/2023
	4.6	Implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal y articularlo a la Guía de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Guía aprobada	Profesional Universitario de Gestión Documental	1/02/2023	30/11/2023
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Elaborar caracterización de los grupos de valor e interés del ISER	Documento caracterización	Secretaría General Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico	1/03/2023	31/08/2023
	5.2	Aplicar encuesta de satisfacción sobre los servicios que presta la institución a los estudiantes	Encuesta aplicada	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico	30/06/2023	30/11/2023
	5.3	Elaborar la política de participación ciudadana en la gestión pública	Política aprobada	Rectoría Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico	1/07/2023	30/11/2023

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1 Aprobación de la Política de atención al Ciudadano	Acuerdo del Consejo Directivo	Secretaria General	1/02/2023	30/11/2023



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Código: F-GC-13


Versión: 01

**PLAN**

Fecha: 07/07/2022

Página: 12 de 14

	1.2	Socialización de la Política de atención al ciudadano aprobada	Política socializada	Secretaria General	1/02/2023	30/11/2023
<b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b>	2.1	Revisión y actualización del Manual de protocolos del Servicio al ciudadano	Manual actualizado	Secretaria General	1/02/2023	30/11/2023
	2.2	Socialización y aprobación de la actualización del Manual de Protocolos de Servicio al ciudadano	Manual socializado	Secretaria General	1/02/2023	30/11/2023
<b>Subcomponente 3 Talento Humano</b>	3.1	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Capacitaciones realizadas con temáticas en atención al ciudadano.	Secretaria General	1/02/2023	30/12/2023
<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	4.1	Revisar y ajustar la Guía de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y sus documentos anexos para incorporar acciones de mejora, conforme el trámite de actualización de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	Guía aprobada	Profesional Universitario de Gestión Documental	1/02/2023	30/11/2023
	4.2	Documentar las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información como un instructivo articulado al proceso de Gestión Documental	Instructivo documentado y aprobado	Secretaria General	1/02/2023	30/11/2023
	4.3	Elaborar trimestralmente los Informes de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información	Informes trimestrales	Auxiliar Administrativo de Secretaria General Profesional Universitario de Gestión Documental	1/02/2023	30/11/2023
	4.4	Revisar y ajustar la política de Protección de Datos	Política socializada	Secretaria General	1/02/2023	30/11/2023
	4.5	Revisar, ajustar, adoptar y publicar la carta del trato digno al ciudadano en los canales de atención al ciudadano.	Carta adoptada y publicada	Secretaria General y Rectoría	1/02/2023	30/11/2023
	4.6	Implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal y articularlo a la Guía de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Guía aprobada	Profesional Universitario de Gestión Documental	1/02/2023	30/11/2023

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 13 de 14

<b>Subcomponente 5: Relación con el ciudadano</b>	5.1	Elaborar caracterización de los grupos de valor e interés del ISER	Documento caracterización	Secretaría General Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico	1/03/2023	31/08/2023
	5.2	Aplicar encuesta de satisfacción sobre los servicios que presta la institución a los estudiantes	Encuesta aplicada	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico	30/06/2023	30/11/2023
	5.3	Elaborar la política de participación ciudadana en la gestión pública	Política aprobada	Rectoría Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico	1/07/2023	30/11/2023


Iniciativas adicionales				
Actividades	Entregable	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización
Aprobación de la política de Integridad por parte del Consejo Directivo del ISER	Acuerdo del Consejo Directivo	Líder de Talento Humano	1/02/2023	30/06/2023
Socialización política de Integridad	Registro de Asistencia	Comité Gestores de Integridad	1/02/2023	30/09/2023

## 8. INDICADORES DE CUMPLIMIENTO

**Indicador 1:** Cumplimiento en los controles definidos para prevenir la materialización de los riesgos de corrupción (No. controles con cumplimiento/Total de controles definidos).

**Indicador 2:** Cumplimiento de las acciones programadas para el fortalecimiento institucional y de la relación con los grupos de valor e interés. Dicho indicador será medido de la siguiente manera:

Distribución pesos Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano			
Descripción	# Actividades	% Asignado	Peso cada actividad por componente
Componente # 1	8	18,0%	2,3%
Componente # 2	6	18,0%	3,0%
Componente # 3	12	18,0%	1,5%
Componente # 4	14	18,0%	1,3%
Componente # 5	11	18,0%	1,6%

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Código: F-GC-13
		Versión: 01
	<b>PLAN</b>	Fecha: 07/07/2022
		Página: 14 de 14

Iniciativas adicionales	2	10,0%	5,0%
Total	53	100%	

## 9. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los líderes de proceso deberán monitorear de manera permanente los riesgos y controles asociados a su proceso producto de las actividades clave. El líder de proceso de Direccionamiento Estratégico realizará monitoreo de las acciones de manera cuatrimestral. El Líder del proceso de Control Interno realizará evaluación con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y emitirá informe dentro de los días hábiles siguientes a la fecha de monitoreo, dicho informe deberá publicarse en la página web institucional.

A efectos de facilitar el seguimiento, monitoreo y evaluación del PAAC, se utilizará el formato F-DE-21 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, publicado en la página institucional del ISER en el SGC, formato asociado al proceso de Direccionamiento Estratégico.

## 10. ANEXOS

F-DE-21 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
F-DE-22 MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL

## 11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2, 2015, Departamento Administrativo de la Función Pública (<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/616038/Estrategias+para+la+anticorrupti%C3%B3n+del+Plan+Anticorrupti%C3%B3n+y+de+atenci%C3%B3n+al+ciudadano.pdf/7ea56bcc-82b1-49eb-b71a-8215964d32cc>).

## 12. HISTORIA DE MODIFICACIONES

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
24/01/2023	01	Creación Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano

## 13. RESPONSABLE



**MÓNICA ENITH SALANUEVA ABRIL**

Profesional Especializada de Direccionamiento Estratégico