

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL  
CUIDADANO

2017

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR  
DE ANTIOQUIA

## CONTENIDO

Introducción	3
Objetivo	6
Contexto estratégico	7
Componentes del Plan	
1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	13
2. Estrategias Anti trámites	14
3. Rendición de cuentas	16
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	17
5. Mecanismos para la transparencia	20
6. Iniciativas adicionales	23
Consolidación, seguimiento y control	24

## INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, en cumplimiento de la 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” y el Decreto 2641 de 2012 “ Por la cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” y en coherencia con el principio de transparencia, se elaboró este Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia fiscal de 2017.

Atendiendo lineamientos institucionales y a partir de los elementos planteados en las “Estrategias para la construcción del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, liderado por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, este plan se desarrolla en seis componentes:

1. **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN**, se toma como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno – MECI - contenidos en la metodología de Administración de Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública.

2. **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites para la entidad, política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de trámites.
3. **RENDICION DE CUENTA**, concedores de la necesidad de brindar espacios para que los ciudadanos participen y sean informados de la gestión de la administración pública y se comprometan en la vigilancia del quehacer de la entidad, en este componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, la formulación de esta estrategia es orientada por el proyecto de democratización de la Función Pública.
4. **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**, Se abordan los elementos que integran una estrategia de servicio al ciudadano, indicando las actividades que deben desarrollarse al interior de la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos. Además, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la entidad, con el fin de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la entidad.
5. **MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**, Se desarrollan los lineamientos generales de la política de acceso a la información, creada por la Ley 1712 de 2014, esta política en liderada por la Secretaria de Transparencia.
6. **INICIATIVAS ADICIONALES**, Se desarrollan estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financiero, tecnológicos y de Talento Humano.

Cada componente plantea las actividades que permite desarrollar los componentes para la vigencia y se construye en referencia para el seguimiento de su cumplimiento.

## **OBJETIVO**

Definir las acciones que la entidad desarrollará en la vigencia de 2017 como instrumento para el control de la gestión, conducentes a fortalecer la transparencia, facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Institución Universitaria y abrir espacios de diálogos con los ciudadanos.

## CONTEXTO ESTRATEGICOS

### **A. PANORAMA SOBRE POSIBLE HECHOS SUSCEPTIBLES DE CORRUPCIÓN O DE ACTOS DE CORRUPCION QUE SE HAYAN PRESENTADO EN LA ENTIDAD. CON UN ANALISIS DE LAS PRINCIPALES DENUNCIAS SOBRE LA MATERIA.**

Para la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia la administración del riesgo es fundamental en aras de asegurar el logro de la misión, de sus funciones y objetivos, así como preservar sus recursos y activos, dado que los riesgos son posibilidad de ocurrencia que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones, que impidan el logro de los objetivos estratégicos y cumplimiento de la misión institucional.

La entidad está fortaleciendo su subsistema de Control Estratégico, delimitado en el Modelo Estándar de Control Interno - MECI y mediante este Plan en particular, el componente de Administración de Riesgos, a través del análisis y estructuración de los siguientes elementos de control:

Contexto estratégico, identificación de riesgos, análisis de riesgos, valoración de riesgos, políticas de administración de riesgos.

Planeación es el responsable de asesorar a los procesos de la entidad en todo lo relacionado en materia de administración de riesgos, identificando aquellos que puedan presentar y que puedan colocar en peligro el cumplimiento tanto de los objetivos institucionales como de los distintos procesos. Además, se ha definido una política de administración del riesgo y un procedimiento para la administración de los mismos, con la intención de evitar que el riesgo se materialice o que si este incurre en el impacto sea el menor posible.

Se tiene clasificados los riesgos por categorías y contamos en la actualidad con un mapa con riesgos generales y de corrupción, los cuales quedaron clasificados así:

Estratégicos, misionales, operativos, financieros, de cumplimiento, tecnológicos, ambientales, de corrupción y de información.

Además, desde el proceso de Comunicaciones, se proporciona a los ciudadanos un canal para interactuar con la entidad, pudiendo presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias, sobre el proceder de los funcionarios públicos.

La Oficina de Control Interno Disciplinario que está a cargo de la Secretaria General de la Institución, dependencia responsable de la investigación y sanción de las conductas disciplinables por parte de los servidores y ex servidores de la entidad, esta dependencia recibió en el cuatrienio 2012-2016 un total de 13 quejas por escrito, de las cuales, un total de 2 tiene o tenían algún aspecto relacionado con hechos de corrupción así:

<b>Decisión</b>	<b>Cantidad</b>
Archivo	8
Fallo sancionatorio	4
Inhibitorio	1
Fallo absolutorio	4
Remisión por competencia	3
Acumulación con otro proceso	1

## **B. UN DIAGNOSTICO DE LOS TRAMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD.**

Teniendo en cuenta requerimientos de la Función Pública, la entidad elaboró y realizó proceso de actualización de 20 hojas de vida en el Sistema Único de Información de Tramites-SUIT, que corresponden a los trámites inicialmente propuestos por dicha entidad.

En la actualización de hojas de vida realizadas en el SUIT, se busca hacer más fácil y oportuno para el cliente ciudadano, es así como se viene construyendo de manera articulada, la adopción de estrategias de racionalización de los mismos.



Se puede evidenciar que se ha mejorado la eficiencia en términos de oportunidad y calidad de la respuesta a las necesidades de los clientes ciudadanos en la demanda de trámites, lo cual refleja que se aumentado la mejora y eficiencia en las respuestas a la oferta institucional, donde se debe aunar esfuerzos para mejorar los tiempos de respuesta para la entrega de tramites a nuestros clientes ciudadanos.

La entidad ha venido realizando proceso de mejora continua en el manejo de los trámites y servicios que presta y en la identificación de los posibles trámites que se puedan tener para la realización de diferentes actividades. Además, se ha venido identificando nuevos trámites y servicios, buscando la mejora y eficacia de los mismos.

### **C. LAS NECESIDADES ORIENTADAS A LA RACIONALIZACION Y SIMPLIFICACION DE TRAMITES.**

Teniendo en cuenta la guía para la racionalización de trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, que le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar tramites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, la entidad ha venido realizando acciones que permitan minimizar los procesos para los servicios que presta la entidad, estableciendo procedimientos que permitan dar a conocer a la comunidad una manera más ágil y fácil de utilizar los servicios y posibles tramites que presta la entidad a su público objeto.

Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites, marcan una directriz muy definidas con cargo a los procesos misionales responsables de la oferta misional, apoyados por el proceso de atención al ciudadano para hacer de este proceso de racionalización una actividad efectiva y que agregue valor al servicio, para ello se cuenta con las estrategias de gobierno en línea buscando acceso fácil y oportuno de los ciudadanos a los servicios del estado.

#### **D. LAS NECESIDADES DE INFORMACION DIRIGIDA A MAS USUARIOS Y CIUDADANOS (RENDICION DE CUENTAS).**

La rendición de cuentas social es un proceso permanente en la entidad, se ha venido realizando dos (2) veces al año y contribuye a la generación de políticas de buen gobierno, a través de la presentación de la ejecución del Plan de Desarrollo, que refleja los resultados estratégicos, en la rendición de cuenta se da el dialogo entre la entidad y la ciudadanía, generando establecimiento de acuerdos para la optimización de los recursos y el beneficio de la comunidad en general.

A través de la página web [www.colmayor.edu.co](http://www.colmayor.edu.co), la institución pone a disposición toda la información más relevante sobre la gestión de la entidad, teniendo en cuenta aspectos como organización, procesos, normatividad, deberes de los ciudadanos, así los ciudadanos pueden hacer veeduría a la gestión de la entidad y la manera como se invierten los recursos y el avance en la ejecución de los proyectos.

Además, los ciudadanos pueden acceder a toda la información sobre los trámites y servicios que ofrece la entidad y realizar varios de los tramites en línea. Los ciudadanos pudiendo presentar sus peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias, sobre el proceder de los funcionarios públicos, además la entidad da a conocer los planes, proyectos, normas y decisiones que afecta a la comunidad en general.

El portar web es una herramienta que posibilita la rendición permanente de cuentas de la administración a sus ciudadanos.

#### **E) UN DIAGNOSTICO DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.**

La institución ha mejorado el acceso a la información de terceros en relación con los servicios y tramites propios del servicio que presta, lo cual lo podemos evidenciar con el fortalecimiento de los canales de comunicación como son la

página web, líneas telefónicas, correos electrónicos, Facebook, chat, entre otros.

Así mismo, se han implementado estrategias de participación de la comunidad con el fin de recibir las inquietudes y tramitar soluciones para las comunidades, lo que también reduce las tramitologías.

Este es el eje de la gestión pública y todos y cada uno de los esfuerzos deben estar dirigidos a satisfacer las necesidades de los usuarios, lo cual contribuye al objetivo misional consecuente con acercar la institución a la comunidad en general.

Con la implementación de todas estas estrategias orientadas a la disminución de barreras de toda índole, garantizamos la accesibilidad de planes, programas y proyectos a través de los diferentes canales de atención.

En el proceso de Comunicaciones tenemos implementado el servicio de atención al ciudadano, un espacio diseñado para recibir a toda la comunidad, cuyo objetivo es facilitar el proceso de prestación de los tramites, donde prevalecerán la eficiencia y la oportunidad, evitando al ciudadano el desplazamiento por las diferentes oficinas, mejorando así la calidad del servicio y la información.

Estas estrategias se verán fortalecidas igualmente con la implementación del programa Gobierno en Línea.

#### **f) UN DIAGNOSTICO DEL AVANCE EN LA IMPLEMENTACION DE LA LEY DE TRANSPARENCIA.**

Con la expedición de la Ley 1712 de 2014, la entidad inicio un proceso de sensibilización de publicación de toda la información, se han generado estrategias de seguimiento, las cuales se han convertido en una herramienta para fortalecer el trabajo en equipo y la claridad frente a las responsabilidades y los roles de cada una de las dependencias frente a la norma, con la expedición del Decreto 103 de 2015 hubo mayor claridad y precisiones sobre el tema. La norma nos obliga a que se hagan seguimientos y monitoreo de tal

manera, que se hagan evaluaciones periódicas que contribuyan al cumplimiento de la norma.

Como actividad permanente tenemos la revisión y análisis de toda la normatividad reglamentaria a la Ley de Transparencia, con el fin de poder identificar todos los cambios y analizar su implementación en la entidad.

## COMPONENTES DEL PLAN

### 1. GESTIÓN DEL RIESGO.

#### Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.

La Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, ha venido consolidando la identificación, análisis, valoración, monitoreo, revisión y seguimiento de sus riesgos de corrupción a través de la ejecución del proceso de Administración de Riesgos, a la fecha tenemos la matriz de riesgos de corrupción institucional actualizada al 31 de diciembre de 2016. Es importante anotar que en esta matriz se han incorporados los riesgos identificados por la entidad con sus respectivos controles.

Durante el 2016 no se presentó la materialización de ninguno de los riesgos de corrupción y se continuará fortaleciendo las acciones que blinden a la entidad contra eventos de fraude y corrupción.

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
1. Política de administración del riesgo.	Revisión política de administración del riesgo por parte del Consejo Directivo.	Acuerdo del Consejo Directivo.	Líder Planeación Institucional	Marzo 30 de 2017	0	Acuerdo Consejo Directivo Socialización política
	Socialización de la política.				0	
	Publicación de la política de administración del riesgo.				0	
2. Construcción del mapa de riesgos de	Revisión del mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado.	Líderes de proceso	Cada cuatro (4) meses, en abril, agosto y	0	Matriz Riesgos
	Ajustes y actualización del		Líderes de proceso		0	

corrupción.	mapa de riesgos de corrupción.			diciembre de 2017.		
	Socialización del mapa de riesgos de corrupción.		Líder Planeación Institucional		0	
3. Consulta y divulgación.	Publicación del mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Líder Planeación Institucional	Cada cuatro (4) meses, en abril, agosto y diciembre de 2017.	0	Matriz Riesgos
4. Monitoreo y revisión.	Revisión de los riesgos y ajustes	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Líderes de Procesos Asesoría: Oficina Planeación Institucional	Cada cuatro meses (4), Abril, Agosto y Diciembre de 2017.	0	Documento con informe
5. Seguimiento	Seguimientos cuatrimestrales (abril, agosto y diciembre) Auditorías internas.	Informe	Oficina de Control Interno	A Cada cuatro meses (4), Abril, Agosto y Diciembre de 2017.	0	Documento con Informe

## 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Con el desarrollo de este componente busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la entidad, buscando simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites existentes, así como poder acercar al ciudadano a los servicios institucionales mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de los procedimientos.

En los años anteriores la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, revisó los trámites de la entidad, de acuerdo a la metodología propuesta en la guía de racionalización de trámites de Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, así:

- a) Identificación de trámites: Se revisaron todos los trámites y servicios que presta la institución, de acuerdo a los lineamientos de la Función Pública.

- b) Priorización de trámites a intervenir: Se documentaron todas las hojas de vida que estaban pendientes de los tramites y/o servicios que presta la entidad ante el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, los cuales fueron debidamente revisados y aprobados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.
- c) Racionalización de trámites: Se registraron y aprobaron los trámites por la Función Pública.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
Revisión identificación de trámites	Revisión trámites misionales.	Revisión informe de inventario de trámites.	Oficina de Planeación - Líderes de proceso	Mayo 30 de 2017	0	Número de trámites consolidados
Revisión Priorización de trámites	Revisión de los trámites existentes inscritos en el SUIT.	Trámites SUIT	Oficina de Planeación	Mayo 30 de 2017	0	
Racionalización de trámites	En caso de ser requerido, actualizar el formato para la estrategia racionalización de trámites en equipo con los líderes de trámites misionales.	Formato actualizado estrategia racionalización de trámites	Oficina de Planeación	Mayo 30 de 2017	0	
Interoperabilidad	Ajustar la página web acorde a los nuevos trámites.	Trámites en el SUIT.	Oficina de Planeación	Diciembre 31 de 2017	0	

### 3. RENDICIÓN DE CUENTAS.

De acuerdo a la Ley 1757 de 2015, la Institución Universitaria Colegio Mayor de Antioquia, mediante el proceso de rendición de cuentas, da a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y otros órganos de control, que comprende la evaluación de la gestión buscando la transparencia de la gestión de la administración pública generando espacios de dialogo entre la Institución y los ciudadanos sobre los asuntos institucionales.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
1. Información de calidad y en el lenguaje comprensible.	Recopilar la información relacionada con la gestión de todos los procesos institucionales a través de los sistemas de información disponibles.	Información recopilada de los procesos.	Líderes de Proceso. Planeación Institucional.	Agosto 30 de 2017.	0	(Número de medios a través de los cuales se publicó la rendición de la cuenta / Número de medios institucionales) * 100
	Solicitar documentación soporte a los procesos en los casos que sea necesario	Información recopilada de los procesos.	Planeación Institucional Líderes de proceso.	Septiembre 15 de 2017.	0	
	Analizar y consolidar la información de los procesos con la Alta Dirección.	Informe de Rendición de cuentas.	Rectoría Planeación Institucional	Septiembre 30 de 2017.	0	



2.	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y las organizaciones.	Diseñar invitación para el informe de rendición de cuentas y socializarlo con el público interno a través de email y en redes sociales. Enviar invitación a entes descentralizados y público de interés.	Invitaciones E-card correo	Gestión de Comunicaciones	Con 10 días de anterioridad a la fecha pactada para la rendición de cuentas. Octubre 10 de 2017.	0	
		Publicar el informe de rendición de cuentas en web y redes sociales, el cual sirve de base para la socialización del mismo.	Publicación informe. Apertura foro virtual.	Rectoría Planeación Institucional Gestión de Comunicaciones	Octubre 20 de 2017 de 9:00 am -12:00m.	0	
3.	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	Informe de audiencia pública.	Informe publicado en la página web.	Planeación Institucional.	Octubre 20 de 2017.	0	
4.	Encuestar el proceso de rendición de cuentas	Sistematizar la encuesta con el fin de generar las mejoras necesarias.	Informe	Planeación Institucional	Octubre 30 de 2017	0	Informe sistematización de encuestas

#### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Mediante el presente componente se pretende mejorar la calidad y accesibilidad de información con el ciudadano, buscando mecanismos de participación, control ciudadano y rendición de cuentas que permitan a los usuarios el trámite de sus recomendaciones mejorando la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la entidad y poder satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Continuar con la disponibilidad del sistema de calificación del servicio	Posibilitar al usuario evaluar en tiempo real la atención y servicio brindado en Colombia.	Gestión de Comunicaciones . Tecnología e Informática, procesos que tienen a cargo atención al público	Marzo 30 de 2016.	0	Sistema de calificación funcionando
2. Fortalecimiento de los canales de atención.	Implementar el software Academia, permitirá agilidad en los procesos neurálgicos de la Institución como inscripciones, matrículas, gestión de certificados etc.  Asegurar la operatividad del enlace en página web para la recepción de peticiones,	Implementación y puesta en marcha del software Academia	Gestión de Comunicaciones Tecnología e Informática Admisiones y Registros.	Mayo 31 de 2017	30.000.00	Canales de atención

	quejas, reclamos y/o sugerencias.	Accesibilidad al canal PQRSF.	Gestión de Comunicaciones	Enero 1 a diciembre 31 de 2016.		
3. Talento Humano.	Realizar diagnóstico de servicio con un ente externo a los funcionarios que tienen relación directa con el público, para así potenciar y mejorar el servicio conforme a las necesidades de entidad.	Jornadas de evaluación, definición del modelo de servicio Col mayor y capacitación requerida a funcionarios que tienen a cargo atención al público, según el diagnóstico externo.	Gestión de Comunicaciones Talento Humano	Diciembre 30 de 2017.	30.000.000	Capacitación incluida en el PIC
4. Normativo y procedimental	Realizar informes de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones y presentarlo ante el comité Coordinador del Sistema de Gestión Integral y plantear qué procesos ameritan un plan de mejoramiento según sus entradas.  Implementar software de PQRSFD que permita al petionario llevar trazabilidad de su entrada	Informe trimestral. Medición de indicador y cumplir con la normatividad vigente.  Accesibilidad a PQRSF en cualquier momento.	Gestión de Comunicaciones  Gestión de Comunicaciones	Diciembre 31 de 2017.  Abril de 2017 2016.	0	Informe
5. Relación con el ciudadano.	Evaluar la usabilidad y efectividad del chat de redes sociales y de los procesos de	Aumentar la satisfacción de los usuarios con la atención y la disponibilidad	Gestión de Comunicaciones		0	Informe

	Bienestar y, Quédate en Col mayor	de información en línea.	Tecnología e Informática y Gestión Legal, Quédate en Col mayor, Bienestar Institucional.	Junio 30 de 2017.		
	Implementar el canal de denuncias, con el fin de permitir al ciudadano interponer denuncias de anticorrupción.	Implementar canal de denuncias.				

## 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Atendiendo los requerimientos de la Secretaria de Transparencia, como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la política de acceso a la información pública, con el desarrollo de este componente se busca enmarcar las acciones para la implementación y dar cumplimiento con la Ley de Transparencia y acceso a la información pública.

Este componente recoge los lineamientos que permiten garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, buscando mejorar las estrategias para su implementación.

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
Lineamientos de transparencia activa.	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.	Información publicada de acuerdo a los requerimientos.	Líderes de proceso	Mensualmente	0	Mecanismos implementados para la transparencia y acceso a la información
	Divulgación de datos abiertos.	Publicación de datos abiertos.	Líderes de proceso	Trimestralmente		
	Publicación de toda la información sobre contratación pública.	Publicación de contratación pública.	Oficina Jurídica	Mensualmente		
	Publicación y divulgación de información establecida en la	Publicación de información de acuerdo a requerimientos	Líderes de proceso	Mensualmente		

	estrategia de Gobierno en Línea.	tos Gobierno en Línea.				
Lineamientos de transparencia pasiva.	Responder las solicitudes de acceso de la información en los términos establecidos en la Ley – canal PQRSF como canal formal.  Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, en los términos establecidos por la Ley.	Respuestas a solicitudes.  Planillas sobre trámites de respuestas. Supervisión y respuesta a canales: PQRSF, redes sociales, correo electrónico y punto de atención al ciudadano. El análisis se hará en forma trimestral y se socializará con implicados para generar acciones de mejora.	Líderes de proceso  Gestión de Comunicaciones	Mensualmente		
Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.	Elaboración de instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información.	Instrumentos: Registro o inventario de activos de información. Esquema de publicación de información. Índice de información clasificada y reservada.	Gestión de Comunicaciones. Planeación Institucional.	Mensualmente		
Criterio diferencial de accesibilidad.	Divulgación de información, adecuación medios electrónicos, lineamientos accesibilidad espacios discapacitados.	Información publicada	Líderes de proceso Gestión de Comunicaciones Infraestructura	Mensualmente		

Monitoreo de acceso a la información pública	Elaboración de informe de solicitudes de acceso de la información, que contenga número solicitudes recibidas, número solicitudes trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes negadas acceso de información).	Informe de solicitudes de acceso de la información.	Gestión de Comunicaciones	Mensualmente		
--	--	---	---------------------------	--------------	--	--

## 6. INICIATIVAS ADICIONALES.

En este componente se incluye el Código de Ética, ya que es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

El cual se constituya en una herramienta que contiene el conjunto de políticas respecto a la gestión de la entidad con criterios de ética, integridad, transparencia y eficiencia para que los servidores públicos orienten su actuar al cumplimiento de los fines misionales.

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
1.	Implementación canales de denuncia de hechos de corrupción.	Garantizar la efectividad del canal de denuncias. Proceder con	Gestión de Comunicaciones Gestión Legal Tecnología e Informática	Junio 30 de 2017.	15.000.000	Funcionamiento Canal de denuncias funcionando

		procesos disciplinarios e investigativos en los casos en que se requiera.				
	Implementación mecanismos de protección al denunciante.	Funcionamiento mecanismos protección al denunciante	Gestión de Comunicaciones	Junio 30 de 2017.	15.000.000	Funcionamiento Mecanismo de protección funcionando

## CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la realiza la Oficina de Planeación Institucional, la Oficina de Control Interno adelantará las actividades de verificación de la elaboración, publicación, seguimiento y control a las acciones contempladas en este Plan.

De acuerdo a la normatividad, el Plan contará con seguimiento a 30 de abril, 31 de agosto y 31 diciembre de 2017.