

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CUIDADANO

2018

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIO MAYOR
DE ANTIOQUIA

CONTENIDO

Introducción	3
Objetivo General	6
Objetivos específicos	7
Contexto estratégico	8
Componentes del Plan	
1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	14
2. Estrategias Anti trámites	16
3. Rendición de cuentas	17
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	20
5. Mecanismos para la transparencia	22
6. Iniciativas adicionales	25
Consolidación, seguimiento y control	26

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 2018.

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 es una herramienta de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye 6 componentes autónomos e independientes, que contienen los parámetros y soporte normativo propio, los cuales son:

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 GENERAL

Definir las acciones que la entidad desarrollará en la vigencia de 2018 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.

Fortalecer la cultura organizacional de la Institución Universitaria a través de la implementación de buenas prácticas de gestión, en el marco de la transparencia y la lucha contra la corrupción.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

Ejecutar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria, en el marco del Conpes 3654 de 2010, Ley 1474 de 2011 artículo 73, el decreto 2641 de 2012, el Manual Único de Rendición de Cuentas y el Decreto 124 de 2016.

Desarrollar acciones al interior de la entidad, que permitan garantizar una efectiva gestión de rendición de cuentas y que estén orientadas a reconocer a los ciudadanos y actores interesados como el foco de la gestión y de los resultados.

Mejorar los mecanismos de atención al ciudadano a través de los distintos canales que tiene la Institución Universitaria.

Fortalecer las buenas prácticas en la Institución con la participación ciudadana, los servidores públicos, los contratistas y los interesados externos en la construcción del Plan y Atención al Ciudadano.

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 estratégicos, 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.

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 realiza una (1) vece al año, de acuerdo con requerimiento de ley 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, 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 portal 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.

Para la elaboración de este primer componente se utiliza la guía práctica para la elaboración de mapas de riesgos y planes de corrupción, documento de la Corporación Transparencia por Colombia.

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 2017, la cual aplica para la vigencia de 2018. Es importante anotar que en esta matriz se han incorporados los riesgos identificados por la entidad con sus respectivos controles.

Durante el 2017 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.

La Institución se compromete a realizar gestión de riesgos de gestión y de las oportunidades relacionados de todos los procesos con el propósito de garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Mediante Acuerdo No. 08 del 10 de julio de 2017 aprobó la política de Administración de Riesgos, la cual es de actualización permanente y está incluida dentro del Manual de Riesgos y se puede consultarse en la página web de la Entidad, en el link de Planeación Institucional.

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
1. Política de administración del riesgo.	Difundir política de riesgos vigente.	Flash socialización	Líder Planeación Institucional	Junio 30 de 2018	0	Publicación Política de Riesgos vigentes.
2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción.	Revisar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado.	Líderes de proceso - Planeación	Cada cuatro (4) meses, en abril, agosto y diciembre de 2018.	0	Matriz Riesgos
	Ajustar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción.		Líderes de proceso - Planeación		0	
	Socializar el mapa de riesgos de corrupción.		Planeación Institucional		0	
3. Consulta y divulgación.	Publicar el mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Planeación Institucional	Cada cuatro (4) meses, en abril, agosto y diciembre de 2018.	0	Matriz Riesgos
4. Monitoreo y revisión.	Revisar 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 2018.	0	Documento con informe
5. Seguimiento	Hacer seguimiento cuatrimestrales (abril, agosto y diciembre) Auditorías internas.	Informe	Oficina de Control Interno	A Cada cuatro meses (4), Abril, Agosto y Diciembre de 2018.	0	Documento con Informe

2. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES.

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, facilitando la relación entre los ciudadanos y las personas prestadoras de los servicios en la entidad.

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	Revisar y ajustar trámites misionales.	Trámites en línea registrados en el SUIT.	Oficina de Planeación - Líderes de proceso	Junio 30 de 2018.	0	Número de trámites consolidados
Revisión Priorización de trámites	Revisar los trámites existentes inscritos en el SUIT.	Documento priorización de trámites del SUIT.	Oficina de Planeación	Junio 30 de 2018.	0	
Racionalización de trámites	Actualizar el formato para la estrategia racionalización de trámites en equipo con los líderes de trámites misionales.	Documento racionalización de trámites.	Oficina de Planeación	Junio 30 de 2018.	0	
Interoperabilidad	Ajustar la página web acorde a los nuevos trámites.	Aplicar avances de interoperabilidad.	Oficina de Planeación	Diciembre 31 de 2018	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, que aseguren el desarrollo de todos los proceso de manera transparente, eficiente, ágil, oportuna y eficaz.

Este es un mecanismo trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión y transparencia pública, el adecuado proceso de rendición de cuentas permite mayor transparencia y participación ciudadana y elevar el nivel de credibilidad y confianza de la Institución.

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.	Febrero 20 de 2018.	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.	Marzo 10 de 2018.	0	
	Analizar y consolidar la información de los procesos con la Alta Dirección.	Informe de Rendición de cuentas.	Rectoría de Planeación Institucional	Marzo 15 de 2018.	0	
2. Dialogo 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	Invitaciones E-card correo	Gestión de Comunicaciones	Con 10 días de anterioridad a la fecha pactada para la rendición de cuentas. Marzo 20 de 2018.	0	

	redes sociales. Enviar invitación a entes descentralizados y público de interés.					
	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	Marzo 30 de 2018.	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.	Marzo 30 de 2018.	0	
4. Encuestar el proceso de rendición de cuentas	Sistematizar la encuesta con el fin de generar las mejoras necesarias.	Informe	Planeación Institucional	Abril 10 de 2018.	0	Informe sistematización de encuestas
5. Realización de un plan de mejoramiento en el caso en ser necesario.	De acuerdo con los resultados de la encuesta, de ser necesario levantar plan de mejoramiento.	Plan de Mejoramiento	Planeación Institucional	Abril 30 de 2018.	0	Informe Plan de Mejoramiento.

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. Este requerimiento está enmarcado en la Política Nacional del Servicio al Ciudadano y liderado por el programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Continuar con la disponibilidad del sistema que permita la calificación de los servicios, con el fin de mantener el grado de satisfacción de los usuarios que visitan la institución.	Posibilitar al usuario evaluar en tiempo real la atención y servicio brindado en Colombia.	Gestión de Comunicaciones, con el apoyo de Tecnología e Informática, procesos que tienen a cargo el funcionamiento de las consolas de atención al público	Permanente	0	Sistema de calificación funcionando
2. Fortalecimiento de los canales de atención.	Asegurar la operatividad del enlace del nuevo software en página web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias. Mantener abiertos los canales de comunicación con los usuarios de la	En el año 2017 se realizó la implementación y puesta en marcha del nuevo software PQRSFD integrado al Academia, para el año 2018 el sistema se encuentra en periodo de prueba y ajustes.	Gestión de Comunicaciones Tecnología e Informática Admisiones y Registros.	Junio 30 DE 2018.	0	Canales de atención

	comunidad académica, en especial aquellos que aportan al mejoramiento de la misma y a la solución de inquietudes. PQRSFD.	Accesibilidad y buen funcionamiento al canal PQRSF.	Gestión de Comunicaciones	Enero 1 a diciembre 31 de 2018.		
3. Talento Humano.	Realización de un diagnóstico de servicios, plan de mejoramiento, manual de cultura organizacional.	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	A la espera de aprobación y asignación presupuestal. (Diciembre 30 de 2018).	30.000.000	Capacitación incluida en el PIC
4. Normativo y procedimental	Realizar informe de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y/o felicitaciones y enviarlo a los líderes para que ellos planteen en caso de requerirse plan de mejoramiento Analizar la recurrencia de PQRSFD y aportar a los planes de mejoramiento de los procesos involucrados, según sus entradas.	Informe trimestral. Medición de indicador y cumplir con la normatividad vigente. Accesibilidad a PQRSF en cualquier momento.	Gestión de Comunicaciones Gestión de Comunicaciones	Trimestralmente (marzo, junio, septiembre y diciembre). Abril 30 de 2018.	0	Informe

	Socializar el software de PQRSFD y ponerlo en funcionamiento.					
5. Relación con el ciudadano.	<p>Evaluar la usabilidad y efectividad del chat de redes sociales y de los procesos de Bienestar y Quédate en Colombia</p> <p>Funcionamiento y ajustes al canal de denuncias, con el fin de permitir al ciudadano interponer denuncias de anticorrupción.</p>	<p>Aumentar la satisfacción de los usuarios con la atención y la disponibilidad de información en línea.</p> <p>Implementar canal de denuncias.</p>	<p>Gestión de Comunicaciones</p> <p>Gestión Legal Gestión de Comunicaciones, Tecnología e Informática.</p>	<p>Junio 30 de 2018.</p> <p>Junio 30 de 2018.</p>	0	Informe

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.

El objetivo primordial en este componente es revisar y mantener actualizada la información publicada en el micro sitio “Ley de Transparencia”, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 3564 de 2015 de MinTic.

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
Lineamientos de transparencia activa.	Publicar la 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. Información publicada.
	Divulgación de datos abiertos.	Publicación de datos abiertos en el portal .gov.	Líderes de proceso	Semestral		
	Publicar la información sobre contratación pública.	Actualización de enlaces de transparencia	Oficina Jurídica	Mensualmente		
	Publicar y divulgar la información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea.	Publicación de información de acuerdo a requerimientos Gobierno en Línea. Información publicada en el link de transparencia.	Líderes de proceso	Mensualmente		
Lineamientos de transparencia pasiva.	Responder las solicitudes de acceso de la información en los términos establecidos en la Ley – canal PQRSF como canal formal.	Respuestas a solicitudes.	Líderes de proceso	Mensualmente	Atención a PQRSFD.	
	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, en los términos	Planillas sobre trámites de respuestas. Supervisión y respuesta a canales: PQRSF, redes sociales, correo	Gestión de Comunicaciones			

	establecidos por la Ley.	electrónico y punto de atención al ciudadano. El análisis se hará en forma trimestral y se socializará con implicados para generar acciones de mejora.				
Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.	Elaborar los 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.	Planeación Institucional.	Mensualmente		
Criterio diferencial de accesibilidad.	Divulgar información, adecuación medios electrónicos, lineamientos accesibilidad espacios discapacitados.	Realización de campaña y adecuación de medios para discapacitados.	Líderes de proceso Gestión de Comunicaciones Infraestructura	Diciembre 31 de 2018.		
Monitoreo de acceso a la información pública	Elaborar 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. Atención a PQRSFD.	Gestión de Comunicaciones	Mensualmente		

6. INICIATIVAS ADICIONALES.

Con el ánimo de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción y fortalecer la integridad del Talento Humano, se incorporó la actividad de adoptar, implementar y socializar el Código de Ética y Buen Gobierno.

Este se incluye 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.

Este es 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.

En otras iniciativas tenemos contemplados la implementación y poner en funcionamiento el canal de denuncias y protección al denunciante, con el objetivo de atender cualquier consulta, comunicación o denuncia de los funcionarios de la entidad, sobre actuaciones o comportamientos que puedan ser contrarios a la normativa legal o a aquellos principios o normativa interna que la entidad tenga contemplada.

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	PPTO	INDICADOR
1. Código de Ética y Buen Gobierno	Seguimiento y Actualización	Actualización y Socialización del Código mediante flash.	Oficina Planeación – Oficina Jurídica.	Ya fue aprobado, revisión y ajuste.	0	Acuerdo Código de Ética y Buen Gobierno.
2. Otras iniciativas	Implementar y poner en funcionamiento canales de denuncia de hechos de corrupción.	Garantizar la efectividad del canal de denuncias. Proceder con procesos disciplinarios e investigativos en los casos en que se requiera.	Gestión de Comunicaciones Gestión Legal Tecnología e Informática	Junio 30 de 2018.	0	Funcionamiento Canal de denuncias funcionando
	Implementar mecanismos de protección al denunciante.	Funcionamiento mecanismos protección al denunciante	Gestión de Comunicaciones y Gestión Legal.	Junio 30 de 2018.	0	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 2018.