



**POLITÉCNICO COLOMBIANO**  
**JAIME ISAZA CADAVID**

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020**



## **CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE .....	4
3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS .....	5
3.1 Misión .....	5
3.2 Visión .....	5
3.3 Principios .....	5
4. COMPONENTES DEL PLAN .....	6
4.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	6
4.2 SEGUNDO COMPONENTE. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	8
A. Actualización Inventario de Trámites .....	8
B. Priorización y Racionalización de Trámites. ....	8
4.3 TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS. ....	9
A. Información. ....	9
B. Diálogo.....	9
C. Incentivos o sanciones.....	9
4.4 CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	11
4.5 QUINTO COMPONENTE: Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso A La Información.....	12
4.6 SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales .....	14
5. SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	14



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

### 1. INTRODUCCIÓN

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, es una institución universitaria oficial de educación superior del orden departamental, creada mediante Ordenanza Número. 41 del 10 de diciembre de 1963 y reglamentada mediante Decreto Número. 33 del 27 de enero de 1964, expedido por el gobierno departamental de Antioquia.

Ofrece educación superior en los niveles técnico, tecnológico, universitario y de posgrados (especialización y maestría), mediante una oferta de programas académicos en distintas áreas de la ingeniería, la administración, las ciencias agrarias, la comunicación audiovisual, las ciencias básicas, la educación física, el deporte y la recreación. Su oferta académica incluye cursos de educación continuada y educación para el trabajo y el desarrollo humano (artes y oficios).

El Politécnico Colombiano ofrece también servicios para el sector empresarial y para la comunidad a través de programas y grupos especiales de asesoría e investigación.

Desde el 2002 el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid ha estructurado sus procesos de conformidad con las normas ISO 9001, obteniendo la certificación en el año 2008. Actualmente se encuentra en proceso de integración de sistemas de calidad haciendo referencia a la normas: ISO 9001, ISO 14000, y a los lineamientos para acreditación mediante un proceso de autoevaluación liderado por la unidad de gestión especializada en el tema y con personal adscrito propio, de apoyo a los programas, con un Comité Central de Autoevaluación-Acreditación y Comités por programas, con un sistema de seguimiento y monitoreo a los planes de Acción y de Desarrollo que aseguran el direccionamiento institucional hacia el cumplimiento y logro de las metas y por supuesto de la misión y la visión, de manera articulada, apuntando a dar cumplimiento de las disposiciones del nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se constituye en un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, como estrategia institucional busca prevenir y controlar la corrupción administrativa que pueda presentarse en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales y define los estándares propios para la atención a los ciudadanos. Estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y controles necesarios.

Acorde con la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, según los estándares que deben cumplir las entidades públicas; definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; el Plan incluye seis Componentes, así:

- **PRIMER COMPONENTE:** GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
- **SEGUNDO COMPONENTE:** RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
- **TERCER COMPONENTE:** RENDICIÓN DE CUENTAS
- **CUARTO COMPONENTE:** MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
- **QUINTO COMPONENTE:** MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
- **SEXTO COMPONENTE:** INICIATIVAS ADICIONALES



## 2. OBJETIVO Y ALCANCE

GENERAL. Adoptar y establecer estrategias, mecanismos y actividades orientadas en la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano; dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 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 en el decreto único del sector de la Presidencia de la Republica Decreto 1081 de 2015, *Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"* e incorporando acciones transversales identificadas a partir del documento CONPES 167 de 2013 y la implementación de componentes del Modelo integrado de Planeación y Gestión.

### ESPECÍFICOS:

- Establecer los lineamientos necesarios para orientar la administración de los Riesgos de Corrupción en la Institución, a través de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y definir las acciones encaminadas a controlarlos, prevenirlos o evitarlos.
- Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitando el acceso a la información y ejecución de los mismos, acercando al ciudadano a los servicios prestados mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en los procedimientos.
- Establecer el mecanismo para la participación ciudadana y de rendición de cuentas como ejercicio permanente que tiene como finalidad garantizar la transparencia y afianzar la relación Estado – Ciudadano
- Definir los estándares institucionales para la atención al ciudadano y la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los trámites y servicios que presta la Institución.

### ALCANCE.

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.



### **3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS**

#### **3.1 Misión**

Somos una Institución de educación superior estatal de vocación tecnológica, que con su talento humano ofrece una formación integral con programas de calidad en pregrado y posgrado, apoyados en la gestión del conocimiento de base científica; promovemos acciones innovadoras desde la investigación y la proyección social, para contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de Antioquia y Colombia.

#### **3.2 Visión**

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, siempre será reconocido como una institución de alta calidad académica con énfasis en la formación y gestión tecnológica, la investigación aplicada y la proyección social, en beneficio del desarrollo económico, social y ambiental, con presencia en las regiones de Antioquia y el País; articulado a las dinámicas del sector productivo, a la política pública y al crecimiento de la cobertura en educación.

#### **3.3 Principios**

Coherente con su filosofía y en desarrollo de su autonomía, basa su gestión en los siguientes principios, establecidos en el artículo 4 del Acuerdo No. 10 del 21 de Abril de 2008:

- a. Responsabilidad social. Instituye la responsabilidad social para el cumplimiento de su Misión y Visión, teniendo en cuenta que responde ante la sociedad mediante sus órganos de gobierno,
- b. Excelencia académica,
- c. Innovación,
- d. Equidad,
- e. Universalidad,
- f. Solidaridad,
- g. Sentido de ciudadanía,
- h. Convivencia,
- i. Transparencia,
- j. Participación,
- k. Uso de las tecnologías de la comunicación (TIC),
- l. Internacionalización,
- m. Medio ambiente,
- n. Bienestar.



#### **4. COMPONENTES DEL PLAN**

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, el Politécnico Jaime Isaza Cadavid como establecimiento público del orden departamental, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, de acuerdo con la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 3” y en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

##### **4.1 PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

En el 2019 la Oficina Asesora de Planeación programó actividades de apoyo con los diferentes procesos para realizar la evaluación, actualización y seguimiento a los mapas de riesgos existentes y por parte de los líderes de procesos se establece el compromiso de continuar realizando un seguimiento permanente, verificando principalmente que se dé cumplimiento a las acciones definidas para la administración de los riesgos y el mejoramiento de los controles. Adicional a lo anterior, la Dirección de Control Interno también evalúa la ejecución de las acciones y la eficacia de los controles establecidos, de acuerdo en lo definido en la Política de Administración del Riesgo de la Institución adoptada en la Resolución 000718 de 2017.

Dichos mapas de riesgos de los procesos que integran tanto los riesgos operativos como de corrupción son publicados en la página web Institucional y serán monitoreados y evaluados periódicamente de acuerdo con la política y el procedimiento establecido en la “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital” - Versión 4 - de la Función Pública, Octubre de 2018.

En este componentes se contemplan las siguientes actividades:



Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
<b>Subcomponente/proceso 1</b> <b>Política de Administración de Riesgos</b>	1.1	Aprobación y formalización de la actualización de la Política de Administración del Riesgo	Acto administrativo aprobado	Oficina Asesora de Planeación.	Febrero 28
	1.2	Publicación y socialización de la Política de Administración del Riesgo actualizada	Política publicada y socializada.	Oficina Asesora de Planeación.	Febrero 28
<b>Subcomponente/proceso 2</b> <b>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1	Actualización y publicación de los mapas de riesgos de los procesos en la pagina web institucional.	Mapas de riesgo publicados y actualizados a la fecha.	Oficina Asesora de Planeación.	Enero 31
	2.2	Fortalecimiento de la implementación de la herramientas para el reporte de seguimiento a materialización y tratamiento de los riesgos.	Herramienta diligenciada	Oficina Asesora de Planeación. Líderes de proceso.	Diciembre 28
<b>Subcomponente/proceso 3</b> <b>Consulta y divulgación</b>	3.1	Socialización con los integrantes de los equipos de trabajo de cada proceso de sus respectivos mapas de riesgos actualizados y de su forma de consulta.	Actividades de socialización realizadas	Oficina Asesora de Planeación. Líderes de proceso.	Abril 30
<b>Subcomponente/proceso 4</b> <b>Monitorio y revisión</b>	4.1	Monitoreo cuatrimestral del mapa de riesgos por parte de los lideres y su equipo de trabajo.	Documento con resultados del monitoreo	Líderes de Proceso	Abril 30 Agosto 31 Diciembre 31
	4.2	Realizar y publicar los cambios derivados del seguimiento y monitoreo a los mapas de riesgos de cada proceso	Mapas de riesgo publicados y actualizados a la fecha.	Oficina Asesora de Planeación. Líderes de proceso.	Diciembre 31
	4.3	Ejecución de las actividades establecidas en los mapas de riesgos para el fortalecimiento de los controles y la disminución de la probabilidad de ocurrencia.	Acciones ejecutadas	Líderes de Proceso	Diciembre 31
<b>Subcomponente/proceso 5</b> <b>Seguimiento</b>	5.1	Seguimiento por parte de los lideres de proceso y de su equipo de trabajo a la implementación de las actividades para el fortalecimiento de los controles y la disminución de la probabilidad de ocurrencia.	Avance de acciones ejecutadas	Líderes de Proceso	Trimestral
	5.2	Realización de auditorías de seguimiento a la administración de los riesgos.	Informe de auditorías	Oficina Asesora de Planeación	Diciembre 31



#### 4.2 SEGUNDO COMPONENTE. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

En virtud de la normatividad antitrámites, el PCJIC en concordancia con el plan para la implementación de las políticas de Gobierno Digital y Racionalización de Trámites del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, realizará las siguientes actividades en la vigencia 2020:

##### A. Actualización Inventario de Trámites.

Actualización del inventario de trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, según lo demanden los cambios en las actividades misionales de la institución, la normatividad vigente y las necesidades de los usuarios.

##### B. Priorización y Racionalización de Trámites.

De acuerdo con los criterios propuestos por la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano V2” se identifican y definen para el 2019 dos trámites a intervenir en su racionalización Transferencias de estudiantes de pregrado y Cancelación de matrícula académica. Los cuales se estiman tener el 2021 y se encuentran en etapa de definición contractual con el proveedor para la versión internacional de la plataforma que los soporta.

Para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario, partiendo de un análisis crítico con los responsables de los trámites y con base en la frecuencia de utilización, se dará continuidad a las gestiones pendientes para implementación de la etapa de pago electrónico por PSE para los diferentes trámite y servicios de la institución que aún no se cobijan con esta alternativa de pago; como las Certificaciones y constancias de estudio, pagos de cursos de educación continua, entre otros. Lo cual será de gran impacto para nuestros usuarios.

Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
Priorización y Racionalización de Trámites	1.1	Actualización del inventario de trámites inscritos en el SUIT, según se requiera.	Trámites actualizados en el SUIT	Oficina Asesora de Planeación.	Diciembre 31
	1.2	Inscripción de los trámites definidos a racionalizar para esta vigencia en el módulo de "Racionalización" de SUIT	Tramites inscritos en el modulo	Oficina Asesora de Planeación.	Diciembre 31
	1.3	Continuar con las gestiones pendientes para implementación de la etapa de pago electrónico por PSE para los diferentes trámite y servicios de la institución	Trámites racionalizados	Dirección Financiera	Diciembre 31

El desarrollo de este componente será coordinado por los líderes de proceso vinculado, según las actividades identificadas en MIPG en la dimensión de Gestión con valores para resultados y en las políticas de racionalización de trámites en específico trámites, gobierno digital y seguridad digital específicamente, con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación. Para ello se trabajará con base en la priorización definida, según las necesidades de los objetivos misionales y la disponibilidad de recursos de la Institución.



### 4.3 TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS.

*“En su acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”.*

*Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.”<sup>1</sup>*

La rendición de cuentas en el PCJIC más allá de constituirse en una práctica periódica de audiencias públicas, se adopta como un proceso permanente que se orienta a afianzar la relación con la comunidad educativa y la ciudadanía en general, mediante la publicación en la página web para la difusión de información e interacción con la comunidad académica y la ciudadanía, la socialización de la información con el apoyo de los medios de comunicación. Durante la vigencia 2020 esta rendición de cuentas se realizará en el PCJIC a través de las siguientes actividades.

#### A. Información.

En las plataformas correspondientes a los distintos órganos de control y regulación se ingresará la información que estos requieren sobre los diferentes temas que las normas establecen.

De la misma manera en la página web institucional se mantendrá a disposición de los ciudadanos información comprensible, actualizada, oportuna y completa relacionada con datos, estadísticas, indicadores, informes, información sobre estados financieros, acuerdos, y demás información relevante relacionada con la gestión de la entidad desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

#### B. Diálogo.

Se generarán espacios de diálogo en las diferentes sedes del Politécnico, con los distintos actores o grupos de interés de la institución, los cuales inciden en las decisiones relevantes de la Institución (Rendiciones Internas y Rendición Pública de Cuentas)

#### C. Responsabilidad.

Se reforzarán los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas a través de la generación de espacios de sensibilización, así como los medios de corrección del comportamiento adecuado a la normatividad existente; incluye también la capacidad de la institución para responder a los compromisos adquiridos con los ciudadanos, los órganos de control y los medios de comunicación.

### Enfoque de la rendición de cuentas los “Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS”

Para la institución es clara su responsabilidad frente al **objetivo 4 “Educación de Calidad”** de los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS, aunque de manera tangencial contribuya al cumplimiento de otros de ellos, y por tanto su rendición de cuentas está enfocada a evidenciar a través del cumplimiento de los indicadores misionales, como contribuye la gestión institucional a la obtención y cumplimiento de éste.

---

<sup>1</sup> Documento CONPES 3654 de 2010. DNP – DEPP, DDTS, DJSG. Departamento Administrativo de la Función Pública. Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción



Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada	
Subcomponente 1 Información	1.1	Actualización de la Información general a disposición de los ciudadanos en la página web (datos, estadísticas, informes de gestión, indicadores, información sobre estados financieros, acuerdos).	Página actualizada con la información mínima requerida según la guía	Líderes de Proceso Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente
	1.2	Actualización de la Información de la institución y publicación en las plataformas de los entes de control (Contraloría general de Antioquia, MEN, DAFP, MinTIC)	Bases de datos actualizadas con la información requerida por los entes de control	Líderes de Proceso	Permanente
	1.3	Publicación y difusión del boletín institucional que incluya temas de interés para la comunidad académica y avances en la gestión.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Oficina Asesora de Comunicaciones	Mensual
Subcomponente 2 Diálogo	2.1	Encuentro regional: Diálogo del Rector con Estudiantes de la Sede Oriente	Informe de resultados del diálogo	Rector Oficina Asesora de Comunicaciones	Abril 30
	2.2	Encuentro regional: Diálogo del Rector con Estudiantes de la Sede Urabá	Informe de resultados del diálogo	Rector Oficina Asesora de Comunicaciones	Abril 30
	2.3	Encuentro regional: Diálogo del Rector con Estudiantes de la Sede Central	Informe de resultados del diálogo	Rector Oficina Asesora de Comunicaciones	Mayo 31
	2.4	Diálogo del Rector con Graduados de la Institución	Informe de resultados del diálogo	Rector Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina de Graduados	Diciembre 31
	2.5	Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Administración	Informe de resultados del diálogo	Decano de la Facultad	Junio 26
	2.6	Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Ciencias Agrarias	Informe de resultados del diálogo	Decano de la Facultad	Junio 26
	2.7	Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	Informe de resultados del diálogo	Decano de la Facultad	Junio 26
	2.8	Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Comunicación Audiovisual	Informe de resultados del diálogo	Decano de la Facultad	Junio 26
	2.9	Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte	Informe de resultados del diálogo	Decano de la Facultad	Junio 26
	2.10	Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Ingenierías	Informe de resultados del diálogo	Decano de la Facultad	Junio 26
	2.11	Diálogo del Vicerrector de Docencia e Investigación con Docentes de las facultades	Informe de resultados del diálogo	Decano de la Facultad	Junio 26
	2.12	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Informe de resultados de la audiencia	Rector Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	Noviembre 30
2.13	Informe de la estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia	Informe de resultados de la audiencia	Rector Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	Diciembre 31	
Subcomponente 3 Responsabilidad	3.1	Espacios de sensibilización, en tema de orientación del comportamiento de los funcionarios adecuado a la normatividad existente: • Rendición de cuentas • Autocontrol • Política Anticorrupción • Gobierno Digital	Programa de sensibilización ejecutado	Desarrollo laboral Informática Corporativa Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación	Diciembre 31
	3.2	Elaboración y publicación de Informe de Gestión de la vigencia de 2019.	Informe Elaborado y publicado	Vicerrectoría Decanaturas Oficina Asesora de Planeación	Enero 31
	3.3	Exposición a la comunidad académica de los resultados de la gestión de la vigencia anterior.	Informe Presentado y Evidencias de participación	Rector Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	Abril 30
	3.4	Elaboración y publicación de Avance de Plan de Acción a junio de 2020 y diciembre 2019.	Informe Elaborado y publicado	Oficina Asesora de Planeación	Julio 31
	3.5	Analizar la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, el resultado de los espacios de diálogo desarrollados y socializar los avances en los compromisos adquiridos en los espacios de diálogo y las acciones de mejoramiento, de acuerdo con las sugerencias realizadas por los organismos de control al respecto, si las hay.	Acta de Comité	Oficina Asesora de Planeación	Diciembre 31
	3.6	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en la Institución.	Informe Elaborado y publicado	Control Interno	Diciembre 31



#### 4.4 CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina Asesora de Comunicaciones es la Unidad encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Cada Unidad es responsable de atender y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) relacionadas con su función específica.

Mediante el trabajo en este componente la Institución busca mejorar la eficiencia y eficacia en la atención a las PQRS, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía de manera efectiva. Busca actualizar y aplicar efectivamente su procedimiento para la atención a las peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales son coordinadas y evaluadas por la misma Institución, con la finalidad de determinar el grado de atención y su oportunidad de respuesta; dicho procedimiento está incorporado dentro del Sistema Integrado de gestión.

Con relación a los mecanismos utilizados para mejorar la atención al ciudadano, se realizarán las siguientes actividades en el PCJIC:

Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Fortalecimiento de la oficina de atención al usuario.	Informe semestral que registre el tema de consultas a la oficina con número de personas que acuden y las temáticas más concurrentes	Secretaría General Oficina Asesora de Comunicaciones	Abril 30
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecimiento de la sensibilización frente al uso del sistema de PQRS	Pieza gráfica en la web o impresa informando sobre los utilidad del sistema de Te Oigo. Difusión por correos institucionales	Oficina Asesora de Comunicaciones	Abril 30
	2.2	Creación de foros de discusión en temas de interés para la comunidad politécnica (mínimo tres en el año)	Tres foros ejecutados en el año	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación	Diciembre 31
	2.3	Estudio con la viabilidad técnica, operativa y financiera de la implementación del chat en línea que posibilite la entrega efectiva de información al ciudadano.	Documento con propuesta	Oficina Asesora de Comunicaciones	Abril 30
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Diagnosticar el estado actual del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid con respecto al servicio que ofrece y cómo lo hace, la atención brindada.	Informe de diagnostico	Dirección de Gestión Humana	Agosto 30
	3.2	Capacitación para cualificación y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los usuarios.	Evento realizado	Dirección de Gestión Humana Oficina Asesora de Planeación	Agosto 31
	3.3	Promoción espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la institución	Evento de sensibilización realizado	Dirección de Gestión Humana	Diciembre 31
	3.4	Continuar con el "Programa de Reconocimiento Público" para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Programa desarrollado	Dirección de Gestión Humana	Diciembre 31
	3.5	Sensibilizar con miras a implementar protocolos institucionales de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad en la atención al ciudadano	Evento de sensibilización realizado	Dirección de Gestión Humana	Agosto 28



<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	4.1	Revisión, mejora, y actualización del procedimiento de atención PQRS de acuerdo con los resultados evaluados en los informes periódicos	Procedimiento actualizado y publicado	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	Abril 30
	4.2	Elaborar e implementar la política de protección de datos personales.	Política formalizada y divulgada	Secretaría general Informática Corporativa	Abril 30
	4.3	Socializar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Carta socializada	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio 26
<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	5.1	Actualización y socialización de la caracterización de usuarios o grupos de interés, canales, mecanismos de información y comunicación institucional	Informe de caracterización	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio 26
	5.2	Realizar medición de percepción de los usuarios respecto a la calidad y accesibilidad a los servicios ofrecidos por la institución y el servicio recibido, y elaborar informe	Informe de medición	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio 26

#### **4.5 QUINTO COMPONENTE: Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso A La Información**

En este componente se establecen los lineamientos para garantizar el acceso de los ciudadanos a la información pública que genera la Institución, para lo cual se establecen mecanismos para fortalecer las estrategia definidas para la disposición de dicha información, de acuerdo con las directrices que se enmarcan en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015; entre las cuales se definen las siguientes actividades.

- Elaboración de inventario de activos de Información.
- Establecimiento del Esquema de publicación de información
- Elaboración del Índice de Información Clasificada y Reservada.
- Definición del inventario de datos abiertos y de su esquema de publicación.
- Monitoreo de respuestas a las solicitudes.
- Mejoramiento al componente de “Gestión de Documentos normativos” en la pagina



Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
<b>Subcomponente 1</b> <b>Lineamientos de</b> <b>Transparencia Activa</b>	1.1	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura	Publicación de: Organigrama Escala salarial Perfiles de funcionarios Directorio Institucional	Oficina Asesora de Comunicaciones Dirección de Gestión Humana	Junio 26
	1.2	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Ventanilla única de formatos con mayor demanda para el público. Diseño de piezas gráficas para la difusión de tramites y servicios.	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio 26
	1.3	Divulgación de datos abiertos	Un documento publicado en datos.gov.co	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio 26
	1.4	Actualizar la publicación de información sobre contratación pública	Cambios en la estructura de presentación de la información	Coordinación de Adquisiciones Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio 26
	1.5	Actualizar el componente de administrador de los documentos de la página web.	Aplicativo mejorado	Oficina Asesora de Comunicaciones	Diciembre 28
	1.6	Mejora en la consulta de información de la normativa institucional.	Aplicativo mejorado	Oficina Asesora de Comunicaciones Secretaría General	Diciembre 28
<b>Subcomponente 2</b> <b>Lineamientos de</b> <b>Transparencia Pasiva</b>	2.1	Actualizar y procedimiento para el registro y atención a las solicitudes de información de acuerdo con las directrices del Decreto 1081 de 2015	Documento formalizado y socializado con los responsables.	Oficina Asesora de Planeación Secretaría General Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio 26
<b>Subcomponente 3</b> <b>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	3.1	Elaboración del Registro o inventario de activos de Información.	Documento formalizado y socializado con los responsables.	Secretaría General (Archivo) Informática Corporativa	Junio 26
	3.2	Definir el Esquema de publicación de información para el Politécnico	Documento formalizado y socializado con los responsables.	Oficina Asesora de Comunicaciones Secretaría General Oficina Asesora de Planeación	Junio 26
	3.3	Elaboración del Índice de Información Clasificada y Reservada	Documento formalizado y socializado con los responsables.	Oficina Asesora de Planeación Secretaría General Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio 26
<b>Subcomponente 4</b> <b>Criterio Diferencial de</b> <b>Accesibilidad</b>	4.1	Elaborar propuesta de mejoramiento de la accesibilidad, partiendo de la caracterización de los usuarios de la Institución.	Documento con propuesta.	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación	Diciembre 31
<b>Subcomponente 5</b> <b>Monitoreo del Acceso a la</b> <b>Información Pública</b>	5.1	Monitorear y registrar las solicitudes de información recibidas por los diferentes puntos de atención de la institución	Informe periodico del monitoreo realizado	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación Secretaría General	Diciembre 31



#### 4.6 SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales

Con el propósito de incorporar mecanismos adicionales que permitan fortalecer la cultura frente a la prevención de los actos de corrupción el Politécnico pretende formalizar dos documentos directivos que orientan el camino de la Institución por la senda de la ética y la transparencia y en este sentido las acciones a emprender son las siguientes.

- Actualizar el Código de Ética Institucional con los nuevos lineamientos del Código de Integridad Institucional y socializarlo con la comunidad politécnica
- Fortalecer las competencias de los funcionarios en los valores institucionales

Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
Iniciativas Adicionales	1.1	Actualizar el Código de Ética Institucional con los nuevos lineamientos del Código de Integridad Institucional y socializarlo con la comunidad	Documento de Código de integridad Institucional actualizado Actividades de socialización desarrolladas	Gestión Humana Oficina Asesora de Planeación. Oficina Asesora de Comunicaciones	Diciembre 31
	1.2	Fortalecer las competencias de los funcionarios en los valores institucionales	Actividades de Fortalecimiento desarrolladas	Gestión Humana Oficina Asesora de Comunicaciones	Diciembre 31
	1.3	Establecer e implementar canales de información sobre posibles actos de corrupción	Canal implementado	Control interno Secretaría general Oficina asesora de Comunicaciones	Diciembre 31

#### 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los diferentes líderes y responsables del desarrollo de las estrategias, mecanismos y actividades planteadas, deberán hacer seguimientos cuatrimestrales al cumplimiento del Plan con sus respectivas evidencias documentadas.

La Dirección de Control Interno es la encargada de realizar la verificación; y como herramienta de seguimiento utilizará el formato "Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"