

**POLITÉCNICO COLOMBIANO**  
JAIMÉ ISAZA CADAVID

201705000071

31/01/2017 16:02:53

RECTORIA

RESOLUCION

**RESOLUCIÓN RECTORAL No.**



Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2016, elaborado de conformidad con los ajustes sugeridos por el Departamento Administrativo de la Gestión Pública en los documentos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción" y se deroga una Resolución Rectoral

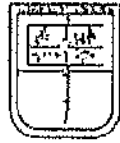
**EL RECTOR,**

En uso de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las conferidas por los literales a y e, del artículo 24 del Acuerdo No. 10 del 21 de abril de 2008, en concordancia con la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, y

**CONSIDERANDO:**

1. Que el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 *"Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", en su artículo 2.1.4.1. "Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano" señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73, de la Ley 1474 de 2011, la establecida por el Departamento Administrativo de la Gestión Pública en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción".*
2. Que el mismo Decreto en su artículo 2.1.4.8. *"Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción"; Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.*
3. Que en consecuencia,





**POLITÉCNICO COLOMBIANO**  
JAIME ISAZA CADAVID

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.** Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017 elaborado de conformidad con los lineamientos establecidos en los documentos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y en la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción".

**ARTÍCULO SEGUNDO.** El documento anexo "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PCJIC", hace parte integrante de la presente Resolución Rectoral.

**ARTÍCULO TERCERO.** 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.

**ARTÍCULO CUARTO.** Cada Unidad de Gestión incluirá en sus Planes Operativos, las actividades respectivas relacionadas en el Plan adoptado.

**ARTÍCULO QUINTO.** Los diferentes líderes y responsables del desarrollo de las estrategias, mecanismos y actividades planteadas, deberán hacer seguimientos periódicos al cumplimiento del Plan.

**ARTÍCULO SEXTO.** El Jefe de la Dirección de Control Interno será el encargado de realizar el seguimiento y control del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Como herramienta de seguimiento utilizará el formato "Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" definido en el mencionado Plan.

**ARTÍCULO SÉPTIMO.** La presente Resolución Rectoral rige a partir de la fecha de su expedición.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

**IVAN DARIO ORTEGA ROJAS**

Rector (E)





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

*Una nueva visión para una nueva época*

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017**



## **CONTENIDO**

|                                                                                         |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. INTRODUCCIÓN.....                                                                    | 3  |
| 2. OBJETIVO Y ALCANCE.....                                                              | 4  |
| 3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS .....                                                         | 4  |
| 3.1 Misión .....                                                                        | 4  |
| 3.2 Visión.....                                                                         | 4  |
| 3.3 Principios.....                                                                     | 5  |
| 4. COMPONENTES DEL PLAN .....                                                           | 5  |
| 4.1 PRIMER COMPONENTE. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN .....                           | 5  |
| 4.2 SEGUNDO COMPONENTE. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. ....                               | 6  |
| A. Actualización Inventario de Trámites.....                                            | 6  |
| B. Priorización y Racionalización de Trámites.....                                      | 7  |
| 4.3 TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS. ....                                       | 8  |
| A. Información. ....                                                                    | 8  |
| B. Diálogo. ....                                                                        | 8  |
| C. Incentivos o sanciones.....                                                          | 8  |
| 4.4 CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO. ....           | 10 |
| 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 |



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

*Una nueva visión para una nueva época*

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, es una institución universitaria oficial de educación superior del orden departamental, creada mediante Ordenanza No. 41 del 10 de diciembre de 1963 y reglamentada mediante Decreto No. 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, el deporte y la recreación. Su oferta académica incluye cursos de educación continuada y educación para el trabajo y el desarrollo humano.

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, y la NTCGP 1000, obteniendo la certificación en el año 2008. Actualmente se encuentra en proceso de integración de sistemas de calidad haciendo referencia a las normas: NTCGP1000, 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 (Operativo, 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, en tanto que estos planes se han desprendido y apuntan a su cumplimiento.

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 cuatro Componentes, así:

1. El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos.
2. Las medidas antitrámites.
3. La rendición de cuentas.
4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.



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

*Una nueva visión para una nueva época*

## 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 2641 de 2012, 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 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 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 vocacionalidad 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

"En 2020, el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid 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"



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

*Una nueva visión para una nueva época*

### 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 2017, 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 Gestión Pública en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" 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, medidas para controlarlos y evitarlos.

En el 2016 la Oficina Asesora de Planeación programa actividades de apoyo periódicas 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 realizar un seguimiento permanente, verificando principalmente que se dé cumplimiento a las acciones definidas para la administración de los riesgos y para mejorar los controles. Adicional a lo anterior, la Dirección de Control Interno también evaluará la ejecución de las acciones y la eficacia de los controles establecidos.

Dichos mapas de riesgos de los procesos que integran tanto los riesgos operativos como de corrupción fueron publicados en la página web Institucional y serán monitoreados y evaluados periódicamente de acuerdo con la política y el procedimiento establecido.



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

*Una nueva visión para una nueva época*

En este componentes se contemplan las siguientes actividades:

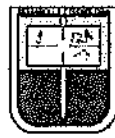
| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano                                 |     |                                                                                                                                                                                                              |                                                       |                                                       |                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción |     |                                                                                                                                                                                                              |                                                       |                                                       |                                       |
| Subcomponente                                                                  |     | Actividades                                                                                                                                                                                                  | Meta o producto                                       | Responsable                                           | Fecha programada                      |
| Subcomponente/proceso 1<br>Política de Administración de Riesgos               | 1.1 | Formalización de la Política de Administración del Riesgo mediante acto administrativo                                                                                                                       | Acto administrativo aprobado                          | Oficina Asesora de Planeación.                        | Febrero 28                            |
|                                                                                | 1.2 | Publicación y socialización de la Política de Administración del Riesgo                                                                                                                                      | Política publicada y socializada.                     | Oficina Asesora de Planeación.                        | Febrero 28                            |
|                                                                                | 1.3 | Actualización de los procedimientos y actos administrativos que soportan la gestión del riesgo                                                                                                               | Documentos publicados y socializados.                 | Oficina Asesora de Planeación.<br>Secretaría General  | Abril 28                              |
| Subcomponente/proceso 2 .<br>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción    | 2.1 | Actualización y publicación de los mapas de riesgos de cada proceso e institucional.                                                                                                                         | Mapas de riesgo publicados y actualizados a la fecha. | Oficina Asesora de Planeación.                        | Enero 31                              |
|                                                                                | 2.2 | Implementación de la herramientas para el reporte de seguimiento a materialización y tratamiento de los riesgos.                                                                                             | Herramienta diligenciada                              | Oficina Asesora de Planeación.<br>Líderes de proceso. | Diciembre 29                          |
| Subcomponente/proceso 3<br>Consulta y divulgación                              | 3.1 | Socialización con los integrantes de los equipos de trabajo de cada proceso de sus respectivos mapas de riesgos y de su forma de consulta.                                                                   | Actividades de socialización realizadas               | Oficina Asesora de Planeación.                        | Abril 28                              |
| Subcomponente/proceso 4<br>Monitoreo y revisión                                | 4.1 | Monitoreo cuatrimestral del mapa de riesgos por parte de los líderes y su equipo de trabajo.                                                                                                                 | Documento con resultados del monitoreo                | Líderes de Proceso                                    | Abril 28<br>Agosto 31<br>Diciembre 29 |
|                                                                                | 4.2 | Realizar y publicar los cambios derivados del monitoreo a los mapas de riesgos de cada proceso                                                                                                               | Mapas de riesgo publicados y actualizados a la fecha. | Oficina Asesora de Planeación.<br>Líderes de proceso. | Diciembre 29                          |
|                                                                                | 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 29                          |
| Subcomponente/proceso 5<br>Seguimiento                                         | 5.1 | Seguimiento por parte de los líderes 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 29                          |

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

En virtud de la normatividad antitrámites, el PCIC en concordancia con el plan para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea realizará las siguientes actividades en la vigencia 2017:

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

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



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

*Una nueva visión para una nueva época*

#### 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 dos trámites a intervenir en su racionalización para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario, partiendo de un análisis crítico con los responsables de dichos trámites; estos son:

Matrículas a cursos de idiomas.

Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios.

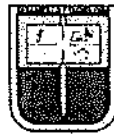
De la misma manera se continuará con las gestiones pendientes en la vigencia anterior del trámite de Certificaciones y constancias de estudio:

1. Implementar y estabilizar la racionalización del trámite
2. Socializar y difundir el procedimiento con los usuarios.
3. Automatizar el paso # 4 descrito en el procedimiento con la mejora. El proyecto que se tiene es incluir la firma electrónica. Así el trámite sería automático y no requeriría desplazamiento presencial por parte del usuario.
4. Concretar y/o definir los costos transaccionales con la entidad financiera por parte de la Dirección Financiera.

Realización de actividades de simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad de trámites, en caso de ser requerido.

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano |             |                                                                                                                 |                                       |                                                    |                  |
|------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------|
| Componente 2: Racionalización de Trámites      |             |                                                                                                                 |                                       |                                                    |                  |
| Subcomponente                                  | Actividades |                                                                                                                 | Meta o producto                       | Responsable                                        | Fecha programada |
| Priorización y Racionalización de Trámites     | 1.1         | Incluir los trámites definidos a intervenir en la matriz de racionalización de trámites                         | Matriz de racionalización actualizada | Oficina Asesora de Planeación.                     | Abril 28         |
|                                                | 1.2         | Inscripción de los trámites racionalizados y definidos a racionalizar en el módulo de "Racionalización" de SUIT | Matriz de racionalización actualizada | Oficina Asesora de Planeación.                     | Abril 28         |
|                                                | 1.3         | Intervención de los trámites definidos                                                                          | Trámites racionalizados               | Oficina Asesora de Planeación.<br>Líder de proceso | Diciembre 29     |
|                                                | 1.4         | Continuar con las gestiones de racionalización de los trámites pendientes de la vigencia anterior               | Trámites racionalizados               | Oficina Asesora de Planeación.<br>Líder de proceso | Diciembre 29     |

El desarrollo de este componente será coordinado por los líderes de proceso correspondiente, según las actividades identificadas en el Plan de Acción Institucional de Gobierno en Línea y Antitrámites, 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, y la socialización de la información con el apoyo de los medios de comunicación. Durante la vigencia 2017 esta rendición de cuentas se realizará en el PCJIC a través de las siguientes actividades.

##### A. Información.

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.

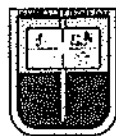
Se generarán espacios de diálogo en las diferentes sedes del Politécnico, con los distintos actores que incidan en las decisiones relevantes de la Institución (Rendiciones Internas y Rendición Pública de Cuentas)

##### C. Incentivos o sanciones.

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.

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano                          |             |                                                                                                                                                                                                    |                                                                      |                                                         |                  |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------|
| Componente 3: Rendición de Cuentas                                      |             |                                                                                                                                                                                                    |                                                                      |                                                         |                  |
| Subcomponente                                                           | Actividades |                                                                                                                                                                                                    | Meta o producto                                                      | Responsable                                             | Fecha programada |
| Subcomponente 1<br>Información de calidad<br>y en lenguaje comprensible | 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<br>Oficina Asesora de Comunicaciones | Junio 30         |
|                                                                         | 1.2         | 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          |

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



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

*Una nueva visión para una nueva época*

|                                                                                                                  |      |                                                                                                 |                                        |                                                                                          |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Subcomponente 2</b><br><b>Diálogo de doble vía</b><br><b>con la ciudadanía y sus</b><br><b>organizaciones</b> | 2.1  | Elaboración, aprobación y socialización del Plan de Rendición de Cuentas.                       | Plan elaborado, aprobado y socializado | Secretaría General<br>Oficina Asesora de Planeación<br>Oficina Asesora de Comunicaciones | Marzo 31      |
|                                                                                                                  | 2.2  | Encuentro regional: Diálogo del Rector con Estudiantes de la Sede Oriente                       | Informe de resultados del dialogo      | * Rector<br>* Oficina Asesora de Comunicaciones                                          | Marzo 31      |
|                                                                                                                  | 2.3  | Encuentro regional: Diálogo del Rector con Estudiantes de la Sede Urabá                         | Informe de resultados del dialogo      | * Rector<br>* Oficina Asesora de Comunicaciones                                          | Abril 21      |
|                                                                                                                  | 2.4  | Encuentro regional: Diálogo del Rector con Estudiantes de la Sede Central                       | Informe de resultados del dialogo      | * Rector<br>* Oficina Asesora de Comunicaciones                                          | Mayo 31       |
|                                                                                                                  | 2.5  | Diálogo del Rector con Profesores de la Facultad de Administración                              | Informe de resultados del dialogo      | * Rector<br>* Oficina Asesora de Comunicaciones                                          | Mayo 20       |
|                                                                                                                  | 2.6  | Diálogo del Rector con Profesores de la Facultad de Ciencias Agrarias                           | Informe de resultados del dialogo      | * Rector<br>* Oficina Asesora de Comunicaciones                                          | Mayo 20       |
|                                                                                                                  | 2.7  | Diálogo del Rector con Profesores de la Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas        | Informe de resultados del dialogo      | * Rector<br>* Oficina Asesora de Comunicaciones                                          | Junio 19      |
|                                                                                                                  | 2.8  | Diálogo del Rector con Profesores de la Facultad de Comunicación Audiovisual                    | Informe de resultados del dialogo      | * Rector<br>* Oficina Asesora de Comunicaciones                                          | Junio 19      |
|                                                                                                                  | 2.9  | Diálogo del Rector con Profesores de la Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte      | Informe de resultados del dialogo      | * Rector<br>* Oficina Asesora de Comunicaciones                                          | Agosto 31     |
|                                                                                                                  | 2.10 | Diálogo del Rector con Profesores de la Facultad de Ingenierías                                 | Informe de resultados del dialogo      | * Rector<br>* Oficina Asesora de Comunicaciones                                          | Agosto 31     |
|                                                                                                                  | 2.11 | Diálogo del Rector con Empleados de la Institución                                              | Informe de resultados del dialogo      | * Rector<br>* Oficina Asesora de Comunicaciones                                          | Septiembre 30 |
|                                                                                                                  | 2.12 | Diálogo del Rector con Graduados de la Institución                                              | Informe de resultados del dialogo      | * Rector<br>* Oficina Asesora de Comunicaciones                                          | Septiembre 30 |
|                                                                                                                  | 2.13 | Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Administración                         | Informe de resultados del dialogo      | Decano de la Facultad                                                                    | Marzo 31      |
|                                                                                                                  | 2.14 | Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Ciencias Agrarias                      | Informe de resultados del dialogo      | Decano de la Facultad                                                                    | Marzo 31      |
|                                                                                                                  | 2.15 | Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas   | Informe de resultados del dialogo      | Decano de la Facultad                                                                    | Marzo 31      |
|                                                                                                                  | 2.16 | Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Comunicación Audiovisual               | Informe de resultados del dialogo      | Decano de la Facultad                                                                    | Marzo 31      |
|                                                                                                                  | 2.17 | Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte | Informe de resultados del dialogo      | Decano de la Facultad                                                                    | Marzo 31      |
|                                                                                                                  | 2.18 | Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Ingenierías                            | Informe de resultados del dialogo      | Decano de la Facultad                                                                    | Marzo 31      |
|                                                                                                                  | 2.19 | Audiencia Pública de Rendición de Cuentas                                                       | Informe de resultados de la audiencia  | * Rector<br>* Oficina Asesora de Comunicaciones                                          | Noviembre 30  |
|                                                                                                                  | 2.20 | Informe de la estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia                                 | Informe de resultados de la audiencia  | * Rector<br>* Oficina Asesora de Comunicaciones                                          | Diciembre 15  |



|                                                                                                    |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                  |                                                                                                              |              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>Subcomponente 3</b><br>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | Espacios de sensibilización, en tema de orientación del comportamiento de los funcionarios adecuado a la normatividad existente: <ul style="list-style-type: none"><li>• Rendición de cuentas</li><li>• Autocontrol</li><li>• Política Anticorrupción</li><li>• MECI</li><li>• Gobierno en línea</li></ul> | Programa de sensibilización ejecutado            | Desarrollo laboral<br>Oficina Asesora de Planeación                                                          | Diciembre 30 |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                | 4.1 | Elaboración y publicación de Informe de Gestión de la vigencia de 2016.                                                                                                                                                                                                                                    | Informe Elaborado y publicado                    | Oficina Asesora de Planeación                                                                                | Enero 31     |
|                                                                                                    | 4.2 | Exposición a la comunidad académica de los resultados de la gestión de la vigencia anterior.                                                                                                                                                                                                               | Informe Presentado y Evidencias de participación | Rector<br>Líderes de ejes estratégicos<br>Oficina Asesora de Planeación<br>Oficina Asesora de Comunicaciones | Abril 28     |
|                                                                                                    | 4.3 | Elaboración y publicación de Avance de Plan de Acción a junio de 2017.                                                                                                                                                                                                                                     | Informe Elaborado y publicado                    | Oficina Asesora de Planeación                                                                                | Julio 14     |

#### 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 (PQRSD).

Mediante el trabajo en este componente la entidad 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.

En relación con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se realizarán las siguientes actividades en el PCJIC:



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

*Una nueva visión para una nueva época*

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano                                                      |             |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                        |                                                                                          |                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Componente 4: Atención al ciudadano                                                                 |             |                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                        |                                                                                          |                  |
| Subcomponente                                                                                       | Actividades |                                                                                                                                                                                    | Meta o producto                                                                                                                                                        | Responsable                                                                              | Fecha programada |
| <b>Subcomponente 1</b><br><b>Estructura administrativa y</b><br><b>Direccionamiento estratégico</b> | 1.1         | Elaboración y presentación de propuesta para implementación de una oficina de atención al usuario.                                                                                 | Documento con propuesta                                                                                                                                                | Secretaría General<br>Oficina Asesora de Comunicaciones                                  | Abril 28         |
|                                                                                                     | 1.2         | Elaboración y presentación del proyecto de inversión para dar viabilidad a la implementación de una oficina de atención al usuario.                                                | Formato de proyecto diligenciado y presentado al Banco de Proyectos.                                                                                                   | Secretaría General<br>Oficina Asesora de Comunicaciones                                  | Abril 28         |
| <b>Subcomponente 2</b><br><b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>                         | 2.1         | Fortalecimiento 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. Encuesta orientadora de sensibilización. Difusión por correos institucionales. | Oficina Asesora de Comunicaciones                                                        | Abril 28         |
|                                                                                                     | 2.2         | Continuación de la implementación de adecuaciones de las oficinas de archivo institucional en especial el área de recepción de documentos y atención usuarios.                     | Oficinas trasladadas y funcionando según lo planeado                                                                                                                   | Secretaría General (Archivo)<br>Servicios generales<br>Oficina Asesora de Planeación     | Abril 28         |
|                                                                                                     | 2.3         | 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<br>Secretaría General<br>Oficina Asesora de Planeación | Diciembre 30     |
|                                                                                                     | 2.4         | 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 28         |
| <b>Subcomponente 3</b><br><b>Talento Humano</b>                                                     | 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<br>Oficina Asesora de Planeación                             | Junio 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<br>Líderes de Procesos<br>Oficina Asesora de Planeación      | Junio 30         |
|                                                                                                     | 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 30     |
|                                                                                                     | 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 30     |
|                                                                                                     | 3.5         | Sensibilizar con miras a implementar protocolos institucionales de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano | Evento de sensibilización realizado                                                                                                                                    | Dirección de Gestión Humana                                                              | Junio 30         |



|                                                                 |     |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                       |                                                                    |          |
|-----------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>Subcomponente 4<br/>Normativo y<br/>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<br>Oficina Asesora de Comunicaciones | Abril 28 |
|                                                                 | 4.2 | Elaborar e implementar la política de protección de datos personales.                                                                                                                                                                                                | Política formalizada y divulgada      | Oficina Asesora de Planeación<br>Secretaría general                | Abril 28 |
|                                                                 | 4.3 | Socializar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.                                                                                                                                                                                            | Carta socializada                     | Oficina Asesora de Comunicaciones                                  | Abril 28 |
| <b>Subcomponente 5<br/>Relacionamiento<br/>con el ciudadano</b> | 5.1 | Caracterizar a los usuarios o grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación institucionales empleados                                                                                                   | Informe de caracterización            | Oficina Asesora de Comunicaciones                                  | Junio 30 |
|                                                                 | 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, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora | Informe de medición                   | Oficina Asesora de Planeación<br>Oficina Asesora de Comunicaciones | Junio 30 |

#### **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.
- Estándares de respuestas a las solicitudes.
- Mejoramiento al aplicativo gestor de documentación

#### **Estrategias transversales**

Con el fin de contribuir con el proceso de estandarización y de facilidad en el acceso a la información pública, lo cual a su vez contribuye a mitigar los riesgos de corrupción, la institución adoptará prácticas transversales orientadas a corregir algunas causas asociadas a los principales problemas identificados en el documento CONPES 167 de 2013.



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

*Una nueva visión para una nueva época*

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano                               |             |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                        |                                                                                          |                  |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información                       |             |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                        |                                                                                          |                  |
| Subcomponente                                                                | Actividades |                                                                                                                                                           | Meta o producto                                                                                                                        | Responsable                                                                              | Fecha programada |
| Subcomponente 1<br>Lineamientos de Transparencia Activa                      | 1.1         | Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura                                                                                         | Publicación de:<br>Organigrama<br>Escala salarial<br>Perfiles de funcionarios<br>Directorio Institucional                              | Oficina Asesora de Comunicaciones<br>Dirección de Gestión Humana                         | Junio 30         |
|                                                                              | 1.2         | Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento                                                               | Ventanilla única de formatos con mayor demanda para el público.<br>Diseño de piezas gráficas para la difusión de trámites y servicios. | Oficina Asesora de Comunicaciones                                                        | Junio 30         |
|                                                                              | 1.3         | Divulgación de datos abiertos                                                                                                                             | Un documento publicado en datos.gov.co                                                                                                 | Coordinación de Informática Corporativa                                                  | Abril 28         |
|                                                                              | 1.4         | Mejorar la presentación de la publicación de información sobre contratación pública                                                                       | Cambios en la estructura de presentación de la información                                                                             | Oficina Asesora de Comunicaciones<br>Coordinación de Adquisiciones                       | Junio 30         |
|                                                                              | 1.5         | Elaboración de proyecto para la mejora del componente administrador de los documentos de la página web.                                                   | Aplicativo mejorado                                                                                                                    | Oficina Asesora de Comunicaciones                                                        | Diciembre 27     |
|                                                                              | 1.6         | Mejora en la consulta de información de la normativa institucional.                                                                                       | Aplicativo mejorado                                                                                                                    | Oficina Asesora de Comunicaciones<br>Secretaría General                                  | Diciembre 27     |
| Subcomponente 2<br>Lineamientos de Transparencia Pasiva                      | 2.1         | Definir el mecanismo 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<br>Secretaría General<br>Oficina Asesora de Comunicaciones | Junio 30         |
| Subcomponente 3<br>Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1         | Elaboración del Registro o inventario de activos de Información.                                                                                          | Documento formalizado y socializado con los responsables.                                                                              | Secretaría General (Archivo)                                                             | Junio 30         |
|                                                                              | 3.2         | Definir el Esquema de publicación de información para el Politécnico                                                                                      | Documento formalizado y socializado con los responsables.                                                                              | Oficina Asesora de Planeación<br>Secretaría General<br>Oficina Asesora de Comunicaciones | Junio 30         |
|                                                                              | 3.3         | Elaboración del Índice de Información Clasificada y Reservada                                                                                             | Documento formalizado y socializado con los responsables.                                                                              | Oficina Asesora de Planeación<br>Secretaría General<br>Oficina Asesora de Comunicaciones | Junio 30         |
| Subcomponente 4<br>Criterio Diferencial de Accesibilidad                     | 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 Planeación<br>Oficina Asesora de Comunicaciones                       | Diciembre 30     |
| Subcomponente 5<br>Monitoreo del Acceso a la Información Pública             | 5.1         | Monitorear y registrar las solicitudes de información recibidas por los diferentes puntos de atención de la institución                                   | Informe periódico del monitoreo realizado                                                                                              | Oficina Asesora de Planeación<br>Secretaría General<br>Oficina Asesora de Comunicaciones | Diciembre 30     |



#### 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.

- Actualización y formalización mediante acto administrativo del Código de Ética Institucional
- Socializar con los grupos de interés del Código Institucional de Buen Gobierno actualizado durante la vigencia anterior
- Fortalecer las competencias de los funcionarios en los valores institucionales

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano |             |                                                                                                                         |                                              |                                                                     |                  |
|------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------|
| Componente 6: Iniciativas Adicionales          |             |                                                                                                                         |                                              |                                                                     |                  |
| Subcomponente                                  | Actividades |                                                                                                                         | Meta o producto                              | Responsable                                                         | Fecha programada |
| Iniciativas Adicionales                        | 1.1         | Actualización y formalización mediante acto administrativo del Código de Ética Institucional                            | Acto administrativo publicado                | Oficina Asesora de Planeación.                                      | Junio 30         |
|                                                | 1.2         | Socializar con los grupos de interés del Código Institucional de Buen Gobierno actualizado durante la vigencia anterior | Actividades de socialización desarrolladas   | Oficina Asesora de Planeación.<br>Oficina Asesora de Comunicaciones | Junio 30         |
|                                                | 1.3         | Fortalecer las competencias de los funcionarios en los valores institucionales                                          | Actividades de Fortalecimiento desarrolladas | Gestión Humana                                                      | Diciembre 29     |

#### 5. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los diferentes líderes y responsables del desarrollo de las estrategias, mecanismos y actividades planteadas, deberán hacer seguimientos periódicos al cumplimiento del Plan.

Para tal efecto las acciones descritas en este plan deberán incluirse en los planes operativos de las diferentes Unidades de Gestión, para que a su vez, las que sean pertinentes, hagan parte de los compromisos laborales de los diferentes participantes y responsables de llevarlas a cabo

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