

RESOLUCIÓN RECTORAL No.

201805000046
31/01/2018 08:12:24

RECTORIA
RESOLUCION



Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2018 de la Institución.

EL RECTOR,

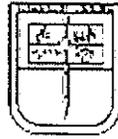
En uso de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las conferidas por los literales a y e, del artículo 24 del Acuerdo No. 10 del 21 de abril de 2008, en concordancia con la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, y

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,

RESUELVE:





POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAI ME ISAZA CADAVID

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018 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.

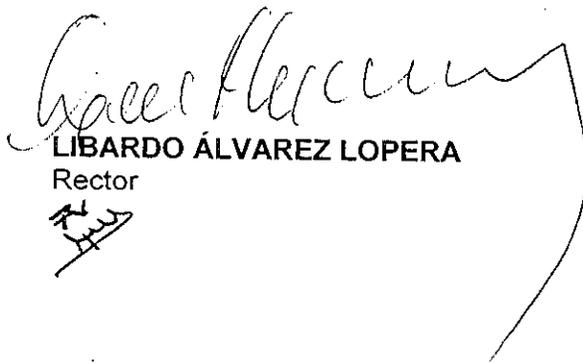
ARTÍCULO CUARTO. Cada Unidad de Gestión incluirá en sus Planes Operativos, las actividades respectivas relacionadas en el Plan adoptado.

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


LIBARDO ÁLVAREZ LOPERA
Rector





POLITÉCNICO COLOMBIANO
JAIME ISAZA CADAVID

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018



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 2018

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 la 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 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 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 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
- **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 República 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 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 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”

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 2018, 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 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

En el 2017 la Oficina Asesora de Planeación programó 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 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 evaluará la ejecución de las acciones y la eficacia de los controles establecidos, de acuerdo en lo establecido 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 fueron publicados en la página web Institucional y serán monitoreados y evaluados periódicamente de acuerdo con la política y el procedimiento establecido.

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
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisión y ajuste si se requiere de la Política de Administración del Riesgo	Acto administrativo aprobado	Oficina Asesora de Planeación.	Febrero 28
	1.2	Publicación y socialización de ajustes en la Política de Administración del Riesgo si se realizan	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. Secretaría General	Abril 30
Subcomponente/proceso 2 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. Líderes de proceso.	Diciembre 28
Subcomponente/proceso 3 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 30
Subcomponente/proceso 4 Monitorio 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 30 Agosto 31 Diciembre 28
	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. Líderes de proceso.	Diciembre 28
	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 28
Subcomponente/proceso 5 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 28



4.2 SEGUNDO COMPONENTE. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

En virtud de la normatividad antitrámites, el PCJIC en concordancia con el plan para la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea realizará las siguientes actividades en la vigencia 2018:

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.

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 y con base en la frecuencia de utilización, se define continuar con la racionalización de los siguientes tramites que se iniciaron el año anterior:

- 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 trámite como resultado. El proyecto que se tiene es incluir la firma digital. 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.

Componente 2: Racionalización de Trámites					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
Priorización y Racionalización de Trámites	1.1	Aactualización del inventario de trámites inscritos en el SUIT, según se requiera.	Trámitez actualizados en el SUIT	Oficina Asesora de Planeación.	Diciembre 28
	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.	Enero 31
	1.3	Intervención de los trámites definidos	Trámites racionalizados	Oficina Asesora de Planeación. Líder de proceso	Diciembre 28
	1.4	Continuar con las gestiones de racionalización de los tramites pendientes de la vigencia anterior	Trámites racionalizados	Oficina Asesora de Planeación. Líder de proceso	Diciembre 28



El desarrollo de este componente será coordinado por los líderes de proceso vinculado, 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.”¹

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 2018 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.

¹ 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



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
Subcomponente 1 Información de calidad 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 Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente
	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
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Actualización y socialización del Plan de Rendición de Cuentas.	Plan elaborado, aprobado y socializado	Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	Marzo 23
	2.2	Encuentro regional: Diálogo del Rector con Estudiantes de la Sede Oriente	Informe de resultados del diálogo	* Rector * Oficina Asesora de Comunicaciones	Marzo 23
	2.3	Encuentro regional: Diálogo del Rector con Estudiantes de la Sede Urabá	Informe de resultados del diálogo	* Rector * Oficina Asesora de Comunicaciones	Abril 30
	2.4	Encuentro regional: Diálogo del Rector con Estudiantes de la Sede Central	Informe de resultados del diálogo	* Rector * Oficina Asesora de Comunicaciones	Mayo 31
	2.5	Diálogo del Rector con Graduados de la Institución	Informe de resultados del diálogo	* Rector * Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina de Graduados	Diciembre 28
	2.6	Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Administración	Informe de resultados del diálogo	Decano de la Facultad	Marzo 23
	2.7	Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Ciencias Agrarias	Informe de resultados del diálogo	Decano de la Facultad	Marzo 23
	2.8	Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas	Informe de resultados del diálogo	Decano de la Facultad	Marzo 23
	2.9	Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Comunicación Audiovisual	Informe de resultados del diálogo	Decano de la Facultad	Marzo 23
	2.10	Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Educación Física, Recreación y Deporte	Informe de resultados del diálogo	Decano de la Facultad	Marzo 23
	2.11	Diálogo del Decano con los estudiantes de la Facultad de Ingenierías	Informe de resultados del diálogo	Decano de la Facultad	Marzo 23
	2.12	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Informe de resultados de la audiencia	* Rector * 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 Comunicaciones	Diciembre 28	
Subcomponente 3 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: • Rendición de cuentas • Autocontrol • Política Anticorrupción • Gobierno Digital	Programa de sensibilización ejecutado	Desarrollo laboral Oficina Asesora de Planeación	Diciembre 28
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaboración y publicación de Informe de Gestión de la vigencia de 2017.	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 Líderes de ejes estratégicos Oficina Asesora de Planeación Oficina Asesora de Comunicaciones	Abril 30
	4.3	Elaboración y publicación de Avance de Plan de Acción a junio de 2018.	Informe Elaborado y publicado	Oficina Asesora de Planeación	Julio 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).

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:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha límite programada
Subcomponente 1 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
	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. Difusión por correos institucionales	Oficina Asesora de Comunicaciones	Abril 30
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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 28
	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
Subcomponente 3 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 Oficina Asesora de Planeación	Junio 29
	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	Junio 29
	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 28
	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 28
	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	Junio 29



Subcomponente 4 Normativo y procedimental	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	Oficina Asesora de Planeación Secretaría general	Abril 30
	4.3	Socializar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Carta socializada	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio 29
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	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 29
	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 29

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



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	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 29
	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 Comunicaciones	Junio 29
	1.3	Divulgación de datos abiertos	Un documento publicado en datos.gov.co	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio 29
	1.4	Actualizar la publicación de información sobre contratación pública	Cambios en la estructura de presentación de la información	Oficina Asesora de Comunicaciones Coordinación de Adquisiciones	Junio 29
	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
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	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 29
Subcomponente 3 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) Informática Corporativa	Junio 29
	3.2	Definir el Esquema de publicación de información para el Politécnico	Documento formalizado y socializado con los responsables.	Oficina Asesora de Planeación Secretaría General Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio 29
	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 29
Subcomponente 4 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 Oficina Asesora de Comunicaciones	Diciembre 28
Subcomponente 5 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 periodico del monitoreo realizado	Oficina Asesora de Planeación Secretaría General Oficina Asesora de Comunicaciones	Diciembre 28



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.

- Continuar con la socialización del Código de Ética Institucional
- Continuar con la socialización del Código Institucional de Buen Gobierno
- 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 limite programada
Iniciativas Adicionales	1.1	Continuar con la socialización del Código de Ética Institucional	Actividades de socialización desarrolladas	Oficina Asesora de Planeación.	Diciembre 28
	1.2	Continuar con la socialización del Código Institucional de Buen Gobierno	Actividades de socialización desarrolladas	Oficina Asesora de Planeación. Oficina Asesora de Comunicaciones	Diciembre 28
	1.3	Fortalecer las competencias de los funcionarios en los valores institucionales	Actividades de Fortalecimiento desarrolladas	Gestión Humana	Diciembre 28

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.

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”