



ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2016

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Elaborado Por: G. Patiño | Revisado Por: C. Monsalve | Aprobado Por: E. Zapata |
| <i>ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD</i> | <i>ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD</i> | <i>ORIGINAL FIRMADO REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD</i> |
| Cargo: Profesional de Apoyo de la unidad de Planificación y Proyectos | Cargo: Coordinadora de Planificación y Proyectos | Cargo: Rector |
| Fecha: 31/03/2016 | Fecha: 31/03/2016 | Fecha: 31/03/2016 |

CONTENIDO

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 4 |
| 2. OBJETIVOS | 6 |
| 2.1. OBJETIVO GENERAL | 6 |
| 2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 6 |
| 3. MARCO CONCEPTUAL..... | 7 |
| 4. MARCO LEGAL..... | 12 |
| 5. RESPONSABILIDADES..... | 14 |
| 6. COMPONENTES..... | 16 |
| 7. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 16 |
| 7.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN..... | 16 |
| 7.1.1. Política de Administración del Riesgo de Corrupción..... | 17 |
| 7.1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de corrupción..... | 17 |
| 7.1.3. Consulta y Divulgación..... | 18 |
| 7.1.4. Monitoreo y Revisión..... | 18 |
| 7.1.5. Seguimiento..... | 18 |
| 7.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES | 19 |
| 7.2.1. Identificación de trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad..... | 19 |
| 7.2.2. Priorización de Trámites | 19 |
| 7.2.3. Racionalización de Trámites | 20 |
| 7.3. RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 20 |
| 7.3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible..... | 21 |
| 7.3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones..... | 21 |
| 7.3.3. Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de cuentas..... | 22 |
| 7.3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional..... | 22 |
| 7.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 22 |
| 7.4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico. | 23 |
| 7.4.2. Fortalecimiento de los canales de atención. | 23 |
| 7.4.3. Talento Humano. | 24 |
| 7.4.4. Normativo y procedimental..... | 24 |
| 7.4.5. Relacionamiento con el ciudadano..... | 24 |
| 7.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | 24 |



| | | |
|-------------|--------------------------------------------------------------------|-----------|
| 7.5.1. | Lineamientos de Transparencia Activa | 25 |
| 7.5.2. | Lineamientos de Transparencia Pasiva..... | 25 |
| 7.5.3. | Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información. | 25 |
| 7.5.4. | Criterio diferencial de accesibilidad..... | 25 |
| 7.5.5. | Monitoreo del Acceso a la Información Pública. | 25 |
| 7.6. | INICIATIVAS ADICIONALES..... | 26 |
| 8. | SEGUIMIENTO Y CONTROL..... | 26 |
| 9. | CONTROL DE CAMBIOS..... | 27 |
| 10. | DOCUMENTO DE REFERENCIA..... | 28 |

1. INTRODUCCIÓN

A pesar de los esfuerzos del Gobierno Nacional y del sector privado para combatir la corrupción en Colombia, la percepción de este problema no ha tenido cambios significativos. La calificación del país en el Índice de Percepción de Corrupción (IPC) 2014 de Transparencia Internacional refleja la necesidad de fortalecer las políticas y los mecanismos de lucha contra la corrupción para obtener resultados más contundentes y visibles.

En el IPC de 2014, Colombia obtiene un puntaje de 37 sobre 100 (siendo 0 mayor percepción de corrupción y 100 menor percepción de corrupción), un punto más en su calificación respecto del año anterior 2013 (36 sobre 100), lo que lo mantiene en el puesto 94 entre los 175 países evaluados. Lo anterior evidencia que la percepción sobre la corrupción en el sector público de Colombia no presentó cambios significativos en el último año. Por ello, es necesario que no se reduzcan las acciones de prevención y control, y que se definan acciones contundentes a reducir el flagelo de la corrupción.

El compromiso de la Institución radica en mejorar continuamente los procesos, gestionar los riesgos de corrupción, lograr la participación ciudadana para que realice el control que le corresponde, así como generar y disponer la información pública.

En consonancia con lo anterior y en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el cual señala: *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*, y acorde a los lineamientos establecidos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” formulado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, la Institución Universitaria ITSA, ha establecido la “Estrategia Institucional de Lucha contra la Corrupción y de atención al Ciudadano vigencia 2016” con el propósito de fomentar las políticas descritas en

el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a la promoción de estándares de transparencia y la prevención de la corrupción.

Para el efecto, el presente documento, el cual se encuentra armónicamente articulado con el Plan de Desarrollo Institucional, los Planes de Acción de los procesos, las Políticas y demás instrumentos de Planeación y Gestión a nivel Institucional, se desarrolla en seis (06) componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, y otras iniciativas adicionales establecidas por la Institución. Cada componente plantea las actividades y estrategias específicas que permiten desarrollar los componentes para la vigencia y se constituye en referencia para el seguimiento de su cumplimiento.

La “Estrategia Institucional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano” de ITSA se construye de manera participativa con la colaboración de los funcionarios de las diferentes procesos de la Institución, contratistas, docentes, estudiantes, egresados, entes de control, ciudadanía en general y demás interesados externos, para lo cual se organizaron jornadas internas de trabajo y se habilitó un espacio de consulta y participación ciudadana en el sitio web institucional, permitiendo así que los actores internos y externos formularan apreciaciones, observaciones, propuestas y sugerencias.

Una vez publicado el documento en el sitio web, la Coordinación de Planificación y Proyectos, lo promocionará y divulgará.

Con la publicación, cada responsable dará inicio a la ejecución de las diversas acciones y actividades definidas en la estrategia de cada uno de los componentes. Y será la Oficina de Control Interno quien realice el seguimiento a la implementación de las actividades planteadas.

A la “Estrategia Institucional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano” de ITSA se le podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Definir y ejecutar estrategias, acciones y actividades que conlleven al desarrollo de una gestión integral y transparente, a través del fortalecimiento de los procesos de Gestión del Riesgo de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Atención al Ciudadano y Acceso a la Información Pública en torno a la lucha contra la Corrupción en la Gestión Pública.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los posibles riesgos de corrupción de la Institución, con el fin de analizarlos y controlarlos.
- Facilitar el acceso del ciudadano a los trámites y servicios que presta la Institución, a través de acciones de racionalización y mejoramiento de los trámites.
- Promover el ejercicio del control social, generando espacios permanentes de interacción con la ciudadanía y demás actores interesados en la gestión institucional.
- Mejorar la calidad y el acceso del ciudadano a los trámites y servicios que presta la Institución, mejorando la satisfacción de los ciudadanos.
- Garantizar el derecho de acceso a la información pública, brindando información clara, precisa y confiable.

3. MARCO CONCEPTUAL

- **Audiencia pública de Rendición de Cuentas:** Evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.¹
- **Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.²
- **Control Social:** Busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.
- **Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin³.
- **Esquema de Publicación de Información:** Es el instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que

¹ Manual Único de Rendición de Cuentas

² Documento Conpes 3785 “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”.

³ Documento Conpes 3654 “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos” .

publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma.⁴

- **Grupos de Interés:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.
- **Gestión del Riesgo de Corrupción:** Es el conjunto de “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción⁵.
- **Índice de Información Clasificada y Reservada:** Es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido calificada como clasificada o reservada⁶.
- **Información Pública:** Es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.
- **Información Clasificada:** Información que, al ser divulgada, puede causar daño a ciertos derechos de personas naturales o jurídicas, relacionados especialmente con la privacidad de estas⁷.
- **Información Pública Privada:** Se refiere a casos en los que la entrega de la información al público puede causar daño a bienes o intereses públicos.⁸
- **Mapa de Riesgos de Corrupción:** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de

⁴ Artículo 2.1.1.5.3.1 Decreto 1081 de 2015

⁵ Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015-Departamento Administrativo de la Función pública.

⁶ Artículo 2.1.1.5.2.1 Decreto 1081 de 2015

⁷ Tomado de artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

⁸ Tomado de artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos⁹.

- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano¹⁰.
- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados¹¹.
- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.
- **Programa Nacional de Servicio al Ciudadano:** Fue una de las reformas transversales creadas por el Programa de Renovación de la Administración Pública – PRAP -, y la Directiva Presidencial 10 de 2002 le atribuyó al Departamento Nacional de Planeación la responsabilidad de coordinar, y orientar dicho Programa¹².

El CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al

⁹ Tomado del documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2-2015"

¹⁰ Tomado del documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2-2015"

¹¹ Tomado del documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2-2015"

¹² Tomado de portal web DNP-Programa Nacional de Servicio al Ciudadano <https://www.dnp.gov.co/programa-nacional-del-servicio-al-ciudadano/Paginas/Pol%C3%ADtica-Nacional.aspx>

Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC en el Departamento Nacional de Planeación.

El CONPES 3785 de 2013, menciona: "(...) Es preciso que el lineamiento de política tenga en cuenta la redefinición del rol del PNSC como coordinador y articulador de esfuerzos interinstitucionales en materia de servicio al ciudadano.

- **Programa de Gestión Documental:** Instrumento archivístico a través del cual se formula y documenta, a corto, mediano y largo plazo, el desarrollo sistemático de los procesos archivísticos de una entidad encaminados a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación (de orden administrativo, histórico, y patrimonial si es el caso) producida y recibida por una entidad, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su conservación y de definir los flujos y modos de acceso a esta, tanto a nivel interno como para el público en general. Este debe ser aprobado, publicado, implementado y controlado¹³.
- **Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos¹⁴.
- **Registro de Activos de Información:** Es el inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal¹⁵.
- **Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre

¹³ Manual Implementación de un Programa de Gestión Documental – PGD, Archivo General de la Nación, 2014.

¹⁴ Tomado del documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2-2015”

¹⁵ Artículo 2.1.1.5.1.1 Decreto 1081 de 2015

servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno¹⁶.

- **Riesgos:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones¹⁷.
- **Riesgo de Corrupción:** Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado¹⁸.
- **Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** Conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública¹⁹.
- **Trámites:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio²⁰.

¹⁶ Tomado del documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2-2015”

¹⁷ Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015-Departamento Administrativo de la Función pública.

¹⁸ Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015-Departamento Administrativo de la Función pública.

¹⁹ Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

²⁰ Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3.

4. MARCO LEGAL

| TEMA | NORMA | ARTÍCULO | ASUNTO |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción | Art. 73 | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—. |
| | Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE | Art. 4° | Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. |
| | | Art. 2° | Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. |
| Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE | Art. 55 | Deroga el Decreto 4637 de 2011. |
| | | Art .15 | Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial. |
| Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República | Arts .2.1.4.1 y siguientes | 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”. |
| Modelo Integrado de Planeación y Gestión | Decreto 1081 de 2015 | Arts.2.2.22. 1 y siguientes | Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. |
| Trámites | Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública | Título 24 | Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la |

| TEMA | NORMA | ARTÍCULO | ASUNTO |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | ley y crear las instancias para los mismos efectos. |
| | Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites | Todo | Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. |
| | Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites | Todo | Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. |
| Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI) | Decreto 943 de 2014 MECI | Arts. 1 y siguientes | Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI). |
| | Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública | Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes | Adopta la actualización del MECI. |
| Rendición de Cuentas | Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana | Arts. 48 y siguientes | La estrategia de Rendición de Cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| Transparencia y Acceso a la Información | Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública | Art. 9 | Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. |
| Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias | Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción | Art. 76 | El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas. |
| | Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE | Art .15 | Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos. |
| | Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición | Art. 1° | Regulación del derecho de petición. |

5. RESPONSABILIDADES

- Coordinación de Planificación y Proyectos. En cumplimiento la Ley 1474 de 2011 y lo establecido en el Documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, la construcción del Plan Anticorrupción de las diferentes entidades estará a cargo de la oficina de planeación o quien haga sus veces. En este sentido, la Coordinación de Planificación y Proyectos de ITSA deberá:
 - Liderar todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Institución, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración.
 - Consolidar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Institución.
 - Diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (socialización interna).
 - Adelantar las acciones para que la ciudadanía y los interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (socialización externa).
 - Publicar a más tardar el 31 de enero de cada año en la página web de la Entidad (en un sitio de fácil ubicación y según los lineamientos de Gobierno en Línea), el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Institución.
 - Adelantar las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Institución, es decir, deberá apoyar a la alta dirección en la promoción y divulgación del Plan.
- Oficina de Control Interno. El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Para el efecto, el jefe de Control Interno deberá:
 - Adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan.

- Efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. El seguimiento se realizará tres (03) veces al año, el primero con corte al 30 de abril, el segundo con corte al 31 de agosto y el tercero con corte al 31 de diciembre.
- Publicar el informe de seguimiento dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero.
- Verificar el cumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Institución. En caso de detectar retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.
- Rectoría. Es importante la responsabilidad que debe asumir la Alta Dirección de la entidad frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En este sentido es la responsable de:
 - Garantizar que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Institución sea un instrumento de gestión.
 - Darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la Institución.
 - Ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.
- Líderes de Procesos, Funcionarios y Contratistas. Cada responsable del componente con su equipo debe:
 - Participar activamente en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Institución y en la formulación de las estrategias de cada uno de los componentes.
 - Formular apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
 - Monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y las acciones contempladas en cada uno de sus componentes, del cual son responsables o están involucrados.
 - Ejecutar las acciones contempladas en cada uno de sus componentes, del cual son responsables o están involucrados.

6. COMPONENTES

La estrategia Institucional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano está integrada por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. Estas políticas públicas son:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Racionalización de Trámites.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

7. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Institución, tomará medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, desde el punto de vista del control con altos niveles de efectividad, para ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio de participación, ejerciendo un control social, participativo y oportuno.

Las estrategias definidas por la Institución son las señaladas a continuación:

7.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Institución, como establecimiento público, se encuentra expuesto a factores externos e internos que pueden poner en riesgo el cumplimiento de la misión Institucional y los objetivos estratégicos, así como el buen desarrollo y desempeño de los procesos a que se den lugar en la Institución.

Con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad desde el año 2009, se han articulado diferentes modelos de gestión bajo los estándares de las norma NTC GP 1000:2009, ISO 9001:2008 y MECI 1000:2005 en las cuales se plantean explícitamente el deber institucional frente al establecimiento de controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la Institución.

Así las cosas, a través de la presente estrategia se busca identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, mediante la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, tomando como referente la “Guía para la Gestión Del Riesgo de Corrupción” establecida por el Departamento Administrativo de la Función Política de Administración del Riesgo de Corrupción.

7.1.1. Política de Administración del Riesgo de Corrupción

La Institución deberá garantizar la definición de una política de Administración del Riesgo, documentada, socializada y publicada en el sitio web de la Institución, para el conocimiento, manejo y aplicación de toda la Institución. Se entiende la política como el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar a la Institución con respecto al riesgo, alineado con el direccionamiento estratégico, buscando así, prevenir o reducir la materialización del riesgo de corrupción.

Esta política debe estar alineada con la planeación estratégica de la Institución con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. La política y los riesgos asociados a cada proceso deberán ser revisados y así, para determinar la efectividad de los controles existentes y si han contribuido a disminuir la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos; esto con el fin de mantener actualizado el Mapa de Riesgos de la Institución y garantizar la efectividad de la política.

7.1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de corrupción

El proceso de construcción y consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2016, fue liderado por la Coordinación de Planificación y Proyectos, con la participación de los líderes de procesos y otros actores internos y externos de la Institución, lo cual permitió la Identificación de riesgos de corrupción desde cada uno de los procesos de la Institución, partiendo de la Identificación del contexto, en la cual se determinan los factores externos e internos que afectan el cumplimiento de la misión y de los objetivos Institucionales. Posteriormente, se establecieron las fuentes de los riesgos, sus causas y sus consecuencias y se realizó la valoración de los riesgos de corrupción identificados, para finalmente establecer y adoptar controles o medidas conducentes a controlar el riesgo. El resultado de este ejercicio es el “Mapa de Riesgos de Corrupción” ([Anexo 1](#)).

Durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

Para la definición de los Riesgos y las acciones se involucraron los siguientes actores, quienes de acuerdo a lo establecido en los documentos “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano “ y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” del Departamento Administrativo de la Función Pública tienen las siguientes responsabilidades:

7.1.3. Consulta y Divulgación

La Coordinación de Planificación y Proyectos deberá diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que los funcionarios y contratistas conozcan, debatan y formulen sus apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Mapa de Riesgos de Corrupción. Así mismo adelantar las acciones para que la ciudadanía y los interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias sobre el proyecto del Mapa de Riesgos de Corrupción.

Una vez surtido el proceso de participación y el documento haya sido consolidado, deberá publicarse el Mapa de Riesgos en la página web de la Institución en un medio de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año.

7.1.4. Monitoreo y Revisión

En concordancia con la cultura del autocontrol al interior de la entidad, los líderes de los procesos junto con su equipo realizarán seguimiento y evaluación permanente al Mapa de Riesgos de Corrupción, es decir, deberán monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

7.1.5. Seguimiento

El Jefe de Control Interno debe verificar y evaluar la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control del Mapa de Riesgos de Corrupción. El seguimiento se

realizará tres (03) veces al año, el primero con corte al 30 de abril, el segundo con corte al 31 de agosto y el tercero con corte al 31 de diciembre. Así mismo, deberá publicar el informe de seguimiento dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero.

Ver [Anexo 2](#) “Estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción”.

7.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Institución busca facilitar el acceso a los trámites y servicios que brinda la Institución, tomando como referente la “Guía para la racionalización de trámites” del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, los cuales permitirían simplificar, estandarizar, optimizar, eliminar y automatizar los trámites y servicios existentes.

Para contribuir con la mejora del funcionamiento interno, mediante el uso de las tecnologías de la información para el año 2016, se implementará la “Estrategia de Racionalización de Trámites” con el propósito de lograr la mejora en la prestación del servicio en la Institución a través de la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos, promoviendo el uso de las TIC y facilitando el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos. Lo anterior dando continuidad a la actividad de Identificación y priorización de trámites y/o servicios desarrollados durante el año 2014 y el proceso de automatización de trámites y servicios iniciado en el año 2015.

7.2.1. Identificación de trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad

La Institución identificará participativamente los trámites y procedimientos a que se den lugar en los distintos procesos institucionales, a fin de lograr su racionalización.

7.2.2. Priorización de Trámites

Según su importancia, los trámites, procedimientos y procesos en ITSA han sido clasificados teniendo en cuenta aquellos que son de mayor impacto para la ciudadanía, mejoran la gestión de la Institución, aumentan la competitividad y acercan el Estado al ciudadano.

7.2.3. Racionalización de Trámites

Previa clasificación y priorización de trámites, se deberán definir las actividades para ejecutar en el 2016 tendientes a mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos.

La Estrategia de Racionalización de Trámites construida basada en los lineamientos que para su efecto establecen el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Sistema Único de Trámites, se puede consultar en el anexo “Estrategia de Racionalización de Trámites” ([Anexo 3](#)).

7.2.4. Interoperabilidad

En este aspecto, la Institución adelantará acciones tendientes a la implementación de la ventanilla única virtual.

7.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la Rendición de Cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones. La Rendición de Cuentas obliga a que las acciones y decisiones de las autoridades públicas sean justificadas, ésta es interpretada como “la obligación legal y ética, que tiene un gobernante de informar y explicar al gobernado sobre cómo ha utilizado los recursos que le fueron dados por el gobierno para emplearlos en beneficio del pueblo y no en provecho de los gobernantes de turno”.

La Rendición de Cuentas de la administración pública es un ejercicio permanente y transversal orientado a afianzar la relación Estado – Ciudadano, el cual se materializa a través de la generación continua de espacio de diálogo e interlocución entre el Estado, los servidores públicos y la ciudadanía; tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública; sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Los espacios de Rendición de Cuentas, implican un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración, y la

Institución explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

La Institución elabora anualmente una “Estrategia de Rendición de Cuentas”, basado en los lineamientos y contenidos de metodología formulados en el “Manual Único de Rendición de Cuentas”, del Departamento Administrativo de la Función Pública.

7.3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible

El ITSA, ha dispuesto la página web como mecanismo de información a la sociedad, donde se puede disponer públicamente de Informes de gestión, Informes de avance, boletines estadísticos, información financiera, planes de acción, etc. Para ello se dispone del espacio “Transparencia y Acceso a la Información Pública” y “Rendición de Cuentas” ubicados en el link de Atención al ciudadano.

7.3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

La Institución Universitaria ITSA garantiza espacios de diálogo e interlocución en los cuales se sustenta, explica y justifica y se da respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.

Estas jornadas de diálogos se realizan presencialmente, manteniendo un contacto directo con la población a través espacios de Rendición de Cuentas como son:

- Audiencia pública: En un espacio anual de Rendición de cuentas, en este espacio se invita a todos los actores de la sociedad a conocer la gestión realizada y se invita a un diálogo con la comunidad donde se expresan las inquietudes, sugerencia o percepción de la gestión realizada en la vigencia anterior. Esta actividad es realizada antes de finalizar el primer cuatrimestre del año en curso.
- Nuestras Cifras: Es un espacio adicional de Rendición de Cuentas que se realiza con el propósito de dar a conocer los avances en la gestión, siguiendo los mismos lineamientos para el desarrollo anual de la Audiencia Pública. Se realiza durante el segundo semestre del año.
- Hablemos con el Rector: Es un espacio de comunicación institucional, liderado por Rectoría donde se busca implementar un canal comunicativo

efectivo, entre los diferentes estamentos de la comunidad institucional y el Rector.

- Asambleas de Escuelas: Cada escuela de acuerdo al calendario académico rinde su informe de gestión a la comunidad educativa, en cada una de las sedes y donde existe oferta académica activa. Se realizan según lo programado en el calendario académico de cada vigencia.

7.3.3. Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de cuentas

La institución dentro de la estrategia para el año 2016, habilitará un espacio para la información y capacitación de los funcionarios, que permitan prepararlos sobre los alcances de la Rendición de Cuentas: cómo funciona, cuáles son los límites, y las herramientas que pueden utilizar para el control social.

7.3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

Durante los espacios de Rendición de cuentas, se habilitará un espacio para que los participantes evalúen las diferentes acciones planeadas por la Institución. Ésta información será consignado en un informe, el cual será publicado y divulgado. La Oficina de Control Interno también emitirá un informe de evaluación del espacio de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Ver [Anexo 4](#) “Estrategia de Rendición de Cuentas”.

7.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Institución Universitaria ITSA, implementa las políticas de atención al ciudadano para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la institución y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

La Institución, ha elaborado la Estrategia de Atención al Ciudadano, en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

La estrategia tiene como punto de partida la articulación al interior de la Institución, el compromiso de la alta dirección y la gestión de los recursos para el desarrollo de las diferentes iniciativas que se plantean.

Algunas de las actividades que se adelantan en la Institución y contribuyen a mejorar el servicio al ciudadano son:

- Actualización periódica de la información publicada en la página web de la Institución www.itsa.edu.co, que corresponde al enlace de “Atención al ciudadano” e información relacionada con los servicios que presta la Institución.
- Aplicación de encuestas de satisfacción a clientes. En la actualidad diez (10) procesos realizan encuestas para medir el índice de satisfacción de los usuarios.
- Difusión de campañas que promulguen y motiven el buen servicio al ciudadano con los funcionarios de ITSA utilizando la emisora ITSA Radio como medio de comunicación y las etapas de difusión.
- Publicación de información en carteleras, redes sociales, página web y boletines electrónicos de noticias.
- Espacio virtual para la radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias. Así mismo, se evalúa la satisfacción del usuario frente a la atención de la PQRSD.

7.4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

ITSA, en la Estrategia de atención al ciudadano 2016 establecerá acciones para fortalecer el nivel de importancia del servicio al ciudadano a través de la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano.

7.4.2. Fortalecimiento de los canales de atención

La Institución, definirá actividades tendientes a fortalecer los escenarios de interacción con la ciudadanía para atender las solicitudes de trámites, servicios y PQRSD. Así como acciones para fortalecer los principales canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales.

7.4.3. Talento Humano

Dentro de la estrategia, la Institución definirá actividades de sensibilización y cualificación para fortalecer el Talento Humano encargado de facilitar a los ciudadanos el acceso a los trámites y servicios.

7.4.4. Normativo y procedimental

La Institución, en su estrategia de Atención al Ciudadano formulará acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

7.4.5. Relacionamiento con el ciudadano

Para obtener un conocimiento de las características y necesidades de los usuarios, sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, la Institución planteará acciones que busquen cumplir con la razón de ser de la administración pública “Servir a los ciudadanos”.

Ver [Anexo 5](#) “Estrategia de Atención al Ciudadano”.

7.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

En el marco de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014, los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública” y la implementación de la Política de Acceso a la Información Pública de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística, la Institución, ha venido adelantando acciones tendientes a garantizar el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, entre las cuales se destaca la definición de la Política de Transparencia Institucional, así como un instrumento para su operacionalización, al cual se le realizan seguimientos periódicos con el propósito de medir el porcentaje de avance de la Institución en cuanto a la implementación de las diferentes acciones que permiten aproximarnos cada vez más a las

condiciones y estándares que en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública establece el Gobierno Nacional.

7.5.1. Lineamientos de Transparencia Activa

ITSA en el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea, garantiza la disponibilidad de la información en el espacio “Transparencia y Acceso a la Información Pública” del sitio web. Entre la información publicada se destaca lo referente a estructura, servicios, contratación pública, Gobierno en Línea, entre otros.

7.5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

A fin de cumplir con la obligación de responder a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, la Institución establecerá acciones a desarrollar en este componente.

7.5.3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Institución, a partir del año 2015 ha involucrado a todos los procesos en la construcción del Inventario de información publicable en el sitio web. A partir del año 2016, se adelantarán acciones para definir el esquema de publicación y el índice de información reservada.

7.5.4. Criterio diferencial de accesibilidad

Dentro de la estrategia se establecerá la realización de un diagnóstico para definir criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública.

7.5.5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la Institución generará un informe de solicitudes de acceso a información, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el Documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano” del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Ver [Anexo 6](#) “Estrategia de Transparencia y acceso a la Información”.

7.6. INICIATIVAS ADICIONALES

La Institución, viene desarrollando otras iniciativas que buscan fortalecer la lucha contra la corrupción, entre las cuales se destacan: La adopción del Código de Buen Gobierno y Ética, y a partir del año 2015 el establecimiento de una política de declaración de conflicto de intereses, la habilitación de un canal para el trámite de denuncias de hechos de corrupción y el documento con el tratamiento y protección al denunciante definido y publicado en el sitio web. Durante la vigencia 2016, la estrategia estará encaminada en la actualización, implementación y socialización de estos mecanismos en el marco del mejoramiento continuo y el aumento en los niveles de satisfacción y expectativa del cliente interno y externo de la entidad.

| Actividades | Meta o Producto | Responsable | Fecha Programada |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------|
| Realizar la actualización Código Buen Gobierno y de Ética | Código de Buen Gobierno y Ética actualizado | Planificación y Proyectos | 30 junio 2016 |
| Realizar y publicar en el sitio web una campaña de socialización del canal de denuncia y tratamiento al denunciante | Campaña institucional realizada | Secretaría General | 15 julio 2016 |
| Aprobar mediante acto administrativo la Política para la Declaración y Trámites de Conflicto de Intereses | Política adoptada mediante acto administrativo | Secretaría General | 30 junio 2016 |
| Realizar y publicar en el sitio web informe de la socialización de la Política para la Declaración y Trámites de Conflicto de Intereses | Una (1) campaña de socialización de la Política para la Declaración y Trámites de Conflicto de Intereses | Secretaría General | 30 junio 2016 |

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades contempladas en cada uno de los componentes de la “Estrategia Institucional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano”, le corresponde a la oficina de Control Interno tres (3) veces al año, un primer seguimiento con corte al

30 de abril, un segundo seguimiento con corte al 31 de agosto y un tercer seguimiento con corte al 31 de diciembre.

La Institución publicará en el sitio web los informes de seguimiento correspondiente, dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero, de acuerdo a las fechas de corte previamente mencionadas.

9. CONTROL DE CAMBIOS

| VERSIÓN | FECHA DE APROBACIÓN | DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS |
|---------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| V1 | 30/04/2013 | Se aprueba el Manual. |
| V2 | 30/01/2014 | Se realizaron modificaciones en el punto 4.4 de Atención al Ciudadano donde se ampliaron y agruparon las estrategias que contribuyen a mejorar el servicio al ciudadano en la institución de la siguiente manera: Desarrollo de estrategias Institucionales para el servicio al ciudadano, afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y Fortalecer los canales de atención. Se agregó el punto 5 Seguimiento y Control donde se estipula las fechas de publicación de la página Web los seguimientos realizados por el departamento de control interno del ITSA. |
| V3 | 30/01/2015 | Se amplió la definición de numeral 4, donde se modificó el numeral 4.1 y se tituló Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo. 9.1. Se actualizó el mapa de Riesgos de corrupción y se incluyó en el numeral 4.1.1. Se incluyó el numeral 4.1.2 Plan de Acción para la ejecución del Componente No1: Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo. 9.2. Se incluyó el numeral 4.2.1 Plan de acción para la ejecución del Componente No2: Estrategia Antitrámite. Se incluyó el numeral 4.3.1 Plan de acción para la ejecución del Componente No3: Rendición de Cuentas. Se incluyó el numeral 4.4.1. Plan de acción para la ejecución del Componente |

| | | |
|----|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | No4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. |
| V4 | 31/03/2016 | Se actualiza todo el contenido del documento acorde a los nuevos lineamientos y componentes de la “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del DAFP. |

10.DOCUMENTO DE REFERENCIA

- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 – 2015.
- Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015.
- Guía para la administración del riesgo.
- Guía para la racionalización de tramites - DAFP.
- Manual único de rendición de cuentas.