



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

**VIGENCIA 2019**

<b>Elaborado Por: O. Meneses</b> <b>ORIGINAL FIRMADO REPOSA</b> <b>EN OFICINA DE CALIDAD</b>	<b>Revisado Por: C. Monsalve</b> <b>ORIGINAL FIRMADO REPOSA</b> <b>EN OFICINA DE CALIDAD</b>	<b>Aprobado Por: E. Zapata</b> <b>ORIGINAL FIRMADO REPOSA</b> <b>EN OFICINA DE CALIDAD</b>
Cargo: Asesor Responsable del Sistema de Gestión de Calidad	Cargo: Profesional Especializado Responsable del Proceso Planeación	Cargo: Rector
Fecha: 30/01/2019	Fecha: 30/01/2019	Fecha: 30/01/2019

## 1. CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>4</b>
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1. OBJETIVO GENERAL</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	<b>6</b>
<b>3. MARCO CONCEPTUAL</b> .....	<b>7</b>
<b>4. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA</b> .....	<b>11</b>
<b>5. MARCO LEGAL</b> .....	<b>11</b>
<b>6. RESPONSABILIDADES</b> .....	<b>13</b>
<b>7. COMPONENTES</b> .....	<b>15</b>
<b>8. ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	<b>15</b>
<b>8.1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> .....	<b>16</b>
8.1.1. Política de Administración del Riesgo de Corrupción .....	16
8.1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de corrupción.....	17
8.1.3. Consulta y Divulgación .....	17
8.1.4. Monitoreo y Revisión .....	17
8.1.5. Seguimiento.....	18
<b>8.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> .....	<b>18</b>
8.2.1. Identificación de trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad .....	19
8.2.2. Priorización de Trámites .....	19
8.2.3. Racionalización de Trámites.....	19
8.2.4. Interoperabilidad .....	19
<b>8.3. RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	<b>19</b>
8.3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible .....	20
8.3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.....	20
8.3.3. Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas .....	21
8.3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional .....	21
<b>8.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	<b>21</b>
8.4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico .....	22
8.4.2. Fortalecimiento de los canales de atención .....	22
8.4.3. Talento Humano .....	23

8.4.4. Normativo y procedimental .....	23
8.4.5. Relacionamiento con el ciudadano .....	23
<b>8.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>23</b>
8.5.1. Lineamientos de Transparencia Activa .....	24
8.5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva .....	24
8.5.3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información .....	24
8.5.4. Criterio diferencial de accesibilidad .....	24
8.5.5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública .....	25
<b>8.6. INICIATIVAS ADICIONALES .....</b>	<b>25</b>
<b>9. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....</b>	<b>26</b>
<b>10. CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>27</b>
<b>11. DOCUMENTO DE REFERENCIA .....</b>	<b>29</b>

## 2. 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. Si bien medir la corrupción es un desafío tanto para académicos, como analistas, y decisores de políticas públicas, el concepto más aceptado es el suministrado por el organismo *Transparencia International: el mal uso de poder encomendado para obtener beneficios privados*.

En este orden de ideas, de acuerdo con la medición realizada por *Transparencia International*, el país se situó como uno de los de mayor índice de Percepción de Corrupción durante la vigencia 2018, es así que Colombia cae de 37 a 36 puntos sobre 100 y desciende del puesto 96 al 99, entre 180 países cubiertos por la medición. Situación más preocupante si solo se tienen en cuenta los países de la OCDE donde Colombia ocupa el penúltimo lugar entre 36 países, superando únicamente a México (28).

Con respecto a lo anterior, Andrés Hernández, Director Ejecutivo de Transparencia por Colombia, Capítulo de Transparencia Internacional, afirma que “sin lugar a duda los esfuerzos que se han realizado para enfrentar esta grave problemática en los últimos años, no ha sido suficientes, y la corrupción está poniendo al Estado contra la pared”.

Por otra parte, el año 2018 se caracterizó por un rechazo generalizado de la sociedad civil hacia la corrupción, es así que se recolectaron más de 4 millones de firmas en todo el país para dar vida a la consulta anticorrupción, la cual tuvo como resultado un poco más de 11 millones de votos.

Resultado de lo anterior, para esa misma vigencia el Gobierno Nacional radicó un paquete de proyectos de ley que rescatarían el espíritu de la consulta anticorrupción y que actualmente se encuentran en curso para su aprobación.

Lo anterior permite evidenciar 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 identifiquen las formas de medición más apropiadas, que contribuyan a reducir el flagelo de la corrupción.

Con la formulación de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano, el compromiso de la Institución radica no solamente en dar cumplimiento con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2014, 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”, sino también con la determinación de la naturaleza del fenómeno de corrupción, de modo que se puedan diseñar las medidas a implementar para combatir este fenómeno, vinculando además a la ciudadanía para ejercer el control que le corresponde.

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 2019” 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, y se desarrolla teniendo en cuenta los componentes planteados en la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2” de la Presidencia de la República y del Departamento Administrativo de la Función Pública: 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, el proceso de Planeación, 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. La Oficina de Control Interno realizará 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.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

Orientar el accionar institucional acorde a las 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.

#### **3.2. 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, aumentando la satisfacción de los ciudadanos.
- Garantizar el derecho de acceso a la información pública, brindando información clara, precisa y confiable.

#### 4. 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.<sup>1</sup>
- **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.<sup>2</sup>
- **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.** 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 fin<sup>3</sup>.
- **Esquema de Publicación de Información.** Instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que 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.<sup>4</sup>
- **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”.

<sup>1</sup> Manual Único de Rendición de Cuentas.

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

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

<sup>4</sup> Artículo 2.1.1.5.3.1 Decreto 1081 de 2015

- **Gestión del Riesgo de Corrupción.** Conjunto de “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción<sup>5</sup>.”
- **Índice de Información Clasificada y Reservada.** 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 reservada<sup>6</sup>.
- **Información Pública.** 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 estas<sup>7</sup>.
- **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.<sup>8</sup>
- **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 los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos<sup>9</sup>.
- **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 ciudadano<sup>10</sup>.
- **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 reservados<sup>11</sup>.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que

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

<sup>6</sup> Artículo 2.1.1.5.2.1 Decreto 1081 de 2015

<sup>7</sup> Tomado de artículo 18 de la Ley 1712 de 2014.

<sup>8</sup> Tomado de artículo 19 de la Ley 1712 de 2014.

<sup>9</sup> Tomado del documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2-2015”

<sup>10</sup> Tomado del documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2-2015”

<sup>11</sup> Tomado del documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2-2015”



atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio<sup>12</sup>.

- **Plan Anticorrupción y 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 Programa<sup>13</sup>.

El CONPES 3649 de 2010 “Política Nacional de Servicio al Ciudadano” y el CONPES 3785 de 2013 “Política Nacional de Eficiencia Administrativa al 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 controlado<sup>14</sup>.
- **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 procedimientos<sup>15</sup>.

<sup>12</sup> Artículo 2.2.22.3.3. Decreto 1499 de 2017.

<sup>13</sup> Tomado de portal web DNP-Programa Nacional de Servicio al Ciudadano

<sup>14</sup> Manual Implementación de un Programa de Gestión Documental – PGD, Archivo General de la Nación, 2014.

<sup>15</sup> Tomado del documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2-2015”

- **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 tal<sup>16</sup>.
- **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 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 Gobierno<sup>17</sup>.
- **Riesgos:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones<sup>18</sup>.
- **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 privado<sup>19</sup>.
- **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 Pública<sup>20</sup>.
- **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 servicio<sup>21</sup>.

---

<sup>16</sup> Artículo 2.1.1.5.1.1 Decreto 1081 de 2015

<sup>17</sup> Tomado del documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2-2015”

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

<sup>19</sup> Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015-Departamento Administrativo de la Función pública.

<sup>20</sup> Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

<sup>21</sup> Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3

## 5. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA

La Institución Universitaria ITSA, en su compromiso con la transparencia como principio democrático, ligado a la veracidad, confiabilidad, calidad, accesibilidad y oportunidad de la información producida y publicada para todos sus grupos de interés, en 2015 adoptó la Política de Transparencia Institucional la cual se enuncia:

*“La Institución Universitaria - ITSA en cumplimiento de su deber social con la comunidad educativa, el estado y la ciudadanía en general y de sus objetivos y funciones como institución de educación superior, se compromete a publicar e informar de manera clara, completa, veraz, oportuna y fidedigna sobre la ejecución de sus actividades administrativas y misionales y a garantizar la imparcialidad, honestidad, objetividad y transparencia de las actuaciones de todos sus miembros teniendo como fundamento los principios y valores institucionales de modo que se garantice la eficiencia en la gestión pública, el ejercicio de la democracia participativa, el control social del estado y se genere una cultura de confianza en la institución previniendo la ocurrencia de actos de corrupción”.*

## 6. MARCO LEGAL

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	ASUNTO
Metodología Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y 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.
	Decreto 1649 de 2014	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	ASUNTO
	Modificación de la estructura del DAPRE	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.
	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 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.
	Decreto 1499 de 2017	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece las políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Trámites	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	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de Rendición de Cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

TEMA	NORMA	ARTÍCULO	ASUNTO
	al derecho a la Participación ciudadana		
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 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.

## 7. RESPONSABILIDADES

- En cumplimiento la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016, **Artículo 2.1.4.5. Verificación del cumplimiento:** “La máxima autoridad de la entidad u organismo velará de forma directa por que se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”: La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción, estará a cargo de la **Oficina de Planeación** de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo” :
  - Liderar todo el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Institución, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración.
  - Consolidar el Plan Anticorrupción y 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 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 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 Atención al Ciudadano de la Institución.
- Adelantar las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y 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 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 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 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 Atención al Ciudadano. En este sentido es la responsable de:
  - Garantizar que el Plan Anticorrupción y 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 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 Atención al Ciudadano.
- Monitorear y evaluar permanentemente las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y 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.

## 8. COMPONENTES

La Estrategia Institucional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, incorpora los lineamientos y políticas contempladas en cada uno de los seis (6) componentes estratégicos de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano, los cuales gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios, armonizados con las siete (7) dimensiones que componen dicho modelo.

Estos componentes 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.
- Iniciativas adicionales.

## 9. 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:



## 9.1. 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. Conscientes de la existencia de los riesgos y la necesidad de prevenir su ocurrencia, la Institución ha venido tomando medidas tales como la implementación del Sistema de Gestión de Calidad desde el año 2009, el cual ha permitido articular diferentes modelos de gestión bajo los estándares de las normas NTC GP 1000:2009, ISO 9001:2008 y MECI 1000:2014 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 Pública.

### 9.1.1. Política de Administración del Riesgo de Corrupción

La Institución Universitaria ITSA a través de Resolución 0066 de 2018, actualizo la Política Institucional de Administración de Riesgos, la cual se enuncia:

*“La Institución Universitaria ITSA, en cumplimiento de su función social como Institución de Educación Superior, y de la promoción de la transparencia y fortalecimiento de la cultura del autocontrol y autoevaluación como Entidad Pública, se compromete a administrar los riesgos institucionales, a través de estrategias o medidas encaminadas a evitar, prevenir, mitigar, compartir o transferir aquellos riesgos que afectan el logros de los objetivos estratégicos, así como los riesgos referentes a las prácticas de las autoridades públicas que pueden favorecer la ocurrencia de hechos de corrupción dentro de la Institución, realizando monitoreo a los controles establecidos para los mismos, con la participación de los diferentes estamentos de la comunidad institucional en las acciones que se implementen para el mejoramiento continuo de la gestión”.*

La política tiene como objetivo orientar la toma de decisiones respecto al tratamiento de los riesgos de gestión y de corrupción, y sus efectos al interior de la Institución, con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las funciones y el logro de los objetivos institucionales.

En el año 2018 la Institución actualizó su Política de Administración de riesgos teniendo en cuenta los riesgos estratégicos y los riesgos de información, además para



el 2019 se ha propuesto la Institución integrar todos los mapas de riesgos con los se cuentan actualmente.

### **9.1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de corrupción**

La construcción y consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2019 de la Institución Universitaria ITSA, fue liderado por el Proceso de Planeación 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:

### **9.1.3. Consulta y Divulgación**

*El Profesional Especializado Responsable del Proceso de Planeación* 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.

### **9.1.4. 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. De igual forma, se debe detectar si se han materializado los riesgos y tomar las acciones correctivas requeridas.

#### **9.1.5. Seguimiento**

Corresponde al **Jefe de Control Interno** 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 Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano: Componente de Gestión del Riesgo de Corrupción”.

#### **9.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La Institución busca facilitar el acceso a los trámites y servicios que brinda la Institución, tomando como referente la “Guía metodológica para la racionalización de trámites” del Departamento Administrativo de la Función Pública, que brinda los elementos metodológicos para facilitar la visualización, registro, análisis e intervención integral del trámite, así como para planear acciones normativas, administrativas y tecnológicas que mejoren la ejecución del mismo.

Para contribuir con la mejora del funcionamiento interno, mediante el uso de las tecnologías de la información para el año 2019, se continuará con 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 iniciada en el año 2014, el proceso de automatización de trámites y servicios iniciado en el año 2015, el registro y actualización de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT adelantada en los años 2016 y 2017 por otra parte en el año 2018 se llevó a cabo el proceso de priorización de trámites y el diligenciamiento del módulo de racionalización de tramites de la plataforma SUIT.

### **9.2.1. Identificación de trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad**

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

### **9.2.2. 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.

### **9.2.3. Racionalización de Trámites**

Previa clasificación y priorización de trámites, se deberán definir las actividades para ejecutar en el 2019 tendientes a mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos, así como a mantener actualizados los trámites y servicios de la Institución almacenados previamente en el SUIT.

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 – SUIT, se puede consultar en el [Anexo 2](#) “Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano: Componente de Estrategia de Racionalización de Trámites”

### **9.2.4. Interoperabilidad**

En este aspecto, la Institución adelantará las acciones tendientes a la interoperabilidad de los trámites y servicios, en términos de poder compartir información con otras entidades.

## **9.3. RENDICIÓN DE CUENTAS**

La Rendición de Cuentas, como entendimiento implícito del concepto “accountability” o de la noción “answerability”, es definida por Hickock (1995) como la “capacidad de asegurar que los funcionarios públicos respondan por sus acciones”. Adoptando la responsabilidad como punto de partida, el rendir cuentas, implica “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 pueblo 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 espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía; que involucra el derecho a recibir una explicación y el deber correspondiente de justificar el ejercicio del poder, y 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.

La Rendición de Cuentas de la administración pública implica la implementación de diversos mecanismos: Audiencias Públicas presenciales, interlocución a través de internet, flujo de información permanente de Rendición de Cuentas apoyados en medios informáticos y estrategias de comunicación, articulación de las entidades públicas con organizaciones de la sociedad civil, publicidad, y mecanismos de seguimiento y evaluación como los más importantes.

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” y los resultados del autodiagnóstico de la política de rendición de cuentas, del Departamento Administrativo de la Función Pública.

### **9.3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible**

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.

### **9.3.2. 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: Es un espacio anual de Rendición de Cuentas, donde 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.
- **Asambleas de Programa:** Cada Programa 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.
- **Asambleas de Docentes:** Es un espacio institucional que se desarrolla con los docentes de cada programa, en las jornadas diurna y tarde, con el fin de fortalecer los procesos de autoevaluación interna que permitirán propiciar la reflexión respecto a las actuaciones en los asuntos misionales de docencia, investigación, extensión y proyección social, en un nuevo modelo de “Autoevaluación, Acreditación y Aseguramiento de la Calidad”.

### **9.3.3. Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas**

La Institución dentro de la estrategia para el año 2019 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.

### **9.3.4. 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. Esta información será consignada en un informe, el cual será publicado y divulgado.

*El Jefe de Control Interno* también emitirá un informe de evaluación del espacio de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Ver [Anexo 2](#) “Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano: Componente de Estrategia de Rendición de Cuentas”.

## **9.4. 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:

- Divulgación de la carta de trato digno y formulación de los protocolos de atención.
- Actualización periódica de la información publicada en la página web de la Institución [www.itsa.edu.co](http://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 opinión, así como foros de discusión.
- Socialización del Manual de Atención al Usuario.
- 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.
- Creación de una ventanilla única virtual.
- Implementación de un formato para recepción de derechos de petición de forma verbal.

#### **9.4.1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico**

La Institución Universitaria ITSA, en la Estrategia de Atención al Ciudadano 2019 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.

#### **9.4.2. 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.

### 9.4.3. 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.

### 9.4.4. 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.

Las nuevas actividades propuestas por la Institución para el año 2019, tienen que ver con definir e implementar formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal y la actualización e implementación de la política de protección de datos personales de acuerdo a la regulación colombiana vigente.

### 9.4.5. 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 2](#) “Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano: Componente de “Estrategia de Atención al Ciudadano”.

## 9.5. 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.

#### **9.5.1. Lineamientos de Transparencia Activa**

ITSA en el marco de la Estrategia de Gobierno Digital, garantiza la disponibilidad de la información en el espacio “Transparencia y Acceso a la Información Pública” del sitio web. Dentro de la información publicada se destaca lo referente a la estructura orgánica y talento humano, contratación pública, mecanismos para la atención al ciudadano, presupuesto, trámites y servicios, entre otros.

En el 2018 para promover la transparencia la Institución publicó el informe de procesos judiciales, los indicadores de Gestión Institucional y diseñó la página de niños y niñas, mientras que en 2019 se ha propuesto desarrollar un ejercicio con los grupos de interés para identificar la información de las áreas misionales de la Institución que es de interés de los ciudadanos y la habilitación de un espacio con normas, políticas, programas y proyectos dirigidos a población vulnerable de acuerdo con la misión y la normatividad aplicable a la Institución.

#### **9.5.2. 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. En este orden de ideas, en concordancia con lo establecido en los artículos 3° y 26 de la Ley 1712 de 2014, se divulgarán los costos de reproducción de la información y se diseñara y socializara un formato de respuesta de solicitud de acceso a la información que explique los recursos a los que tienen derecho el peticionario si no está conforme con la respuesta.

#### **9.5.3. 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. En el año 2016, se adelantaron acciones que permitieron definir el esquema de publicación y el índice de información reservada. El Inventario de activos de información de las vigencias 2017 y 2018 puede visualizarse además en el portal de datos abiertos.

#### **9.5.4. 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.



### 9.5.5. 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 el 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 2](#) “Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano: Componente de “Estrategia de Transparencia y acceso a la Información”.

### 9.6. INICIATIVAS ADICIONALES

La Institución, viene desarrollando otras iniciativas que buscar fortalecer la lucha contra la corrupción, entre las cuales se destacan: 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, la actualización del código de Buen Gobierno y Ética en 2016, y la adopción de la Política de Integridad, entre otros por otra parte de la vigencia 2017, la estrategia estuvo encaminada a la realización de campañas de socialización de los canales de denuncia y tratamiento al denunciante, y de la Política para la Declaración y Trámites de Conflicto de Intereses.

En cuanto el 2018 se caracterizó por ser un año donde se actualizó la caracterización de usuarios, se formuló el código de integridad de la Institución, y se establecieron procedimientos de priorización de peticiones de grupos de interés, así como la realización de campañas de socialización del Manual de Atención al Usuario, entre otras.

Para el año 2019 la Institución Universitaria ITSA se ha propuesto fortalecer una cultura organizacional, orientada al servicio, la integridad, la transparencia y rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores y generación de cambio comportamental, para lo cual la difusión de Código de Integridad entre todos los funcionarios es de vital importancia.

Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Difundir por correo institucional el Código de Integridad a funcionarios.	Código de Integridad de la Institución difundido	Gestión del Talento Humano	21 de marzo de 2019

## **10.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.

### 11.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.
V5	24/08/2016	Se actualiza la razón social de la institución a Institución Universitaria ITSA en todo el documento. Se actualiza el

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS
		<p>nombre del documento a “Estrategia Institucional de Lucha Contra la Corrupción y Atención al Ciudadano “Se actualiza los Anexo de la Estrategia institucional de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano con la nueva estructura de Procesos del SGC de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación Estratégica, antes Comunicación Pública</li> <li>• Planeación, antes Planificación y Proyectos</li> <li>• Investigación y Gestión del Conocimiento, antes Investigación</li> <li>• Extensión Académica y proyección Social, antes Extensión e Internacionalización.</li> <li>• Fomento de la Educación, antes Articulación de la Educación Media con la Superior;</li> <li>• Tecnología y Sistemas de la Información, antes Administración de Medios Educativos;</li> <li>• Biblioteca y Extensión Cultural, antes Administración de Medios Educativos</li> <li>• Atención al usuario, antes Admisiones y Mercadeo;</li> <li>• Gestión Jurídica, antes Gestión Administrativa</li> <li>• Gestión Administrativa, antes Gestión Financiera</li> </ul> <p>Se incorpora los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperación y Relaciones Interinstitucionales</li> </ul> <p>Se actualiza los nombres de los cargos de los responsables de los procesos de acuerdo a lo establecido en la nueva estructura de Procesos del SGC</p>
V6	31/01/2017	<p>Se incluye Política Institucional de Transparencia (capítulo 4)</p> <p>Se actualiza contenido del numeral 8.1.1 con Política de Administración de Riesgos.</p> <p>Se realizan los cambios de actividades a contemplar en la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano año 2017.</p> <p>Se modifican los vínculos a los anexos correspondientes a la estrategia anticorrupción 2017.</p>

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS
V7	31/01/2018	<p>Se amplía la introducción, objetivos específicos, y componentes.</p> <p>Se incluye la definición del MIPG (capítulo 3).</p> <p>Se incluye el Decreto 1499 de 2017 en el marco legal.</p> <p>Se amplía capítulo 8.</p> <p>Se actualizan todos los componentes del plan para el 2018.</p> <p>Se modifican los vínculos a los anexos correspondientes a la estrategia anticorrupción 2018.</p> <p>Se incorporan actividades adicionales del año 2018 en la sección iniciativas adicionales.</p>
V8	30/01/2019	<p>Se amplía la introducción.</p> <p>Se incorporan actividades adicionales del año 2019 en la sección iniciativas adicionales.</p> <p>Se modifican los vínculos a los anexos correspondientes a la estrategia anticorrupción 2019.</p> <p>Se actualizan todos los componentes del Plan para 2019.</p>

### 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 Trámites - DAFP 2017.
- Manual Único de Rendición de Cuentas.
- Manual Operativo Sistema de Gestión - Modelo Integrado de Planeación y Gestión.