



ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2021

Elaborado Por: G. Rodelo <i>ORIGINAL FIRMADO</i> <i>REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD</i>	Revisado Por: C. Monsalve <i>ORIGINAL FIRMADO</i> <i>REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD</i>	Aprobado Por: E. Zapata <i>ORIGINAL FIRMADO</i> <i>REPOSA EN OFICINA DE CALIDAD</i>
Cargo: Analista económico Proceso de Planeación	Cargo: Profesional Especializado Responsable del Proceso Planeación	Cargo: Rector
Fecha: 29/01/2021	Fecha: 29/01/2021	Fecha: 29/01/2021

CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETIVOS	5
	OBJETIVO GENERAL	5
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
3.	MARCO CONCEPTUAL.....	6
4.	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA	10
5.	MARCO LEGAL	10
6.	RESPONSABILIDADES.....	13
7.	ARTICULACIÓN DE LOS COMPONENTES CON EL PDI Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE -ODS-	17
8.	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
8.1	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	19
	Política de Administración del Riesgo de Corrupción	19
	Construcción del Mapa de Riesgos de corrupción	20
	Consulta y Divulgación.....	20
	Monitoreo y Revisión.....	20
	Seguimiento.....	21
8.2	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	21
	Identificación de trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad	21
	Priorización de Trámites	21
	Racionalización de Trámites	22
	Interoperabilidad	22
8.3	RENDICIÓN DE CUENTAS	22
	Información de calidad y en lenguaje comprensible	23
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	23
	Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas	24
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	24
8.4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	24
	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	25
	Fortalecimiento de los canales de atención.....	25
	Talento Humano	25
	Normativo y procedimental.....	25
	Relacionamiento con el ciudadano.....	25

8.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	26
Lineamientos de Transparencia Activa	26
Lineamientos de Transparencia Pasiva	26
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	26
Criterio diferencial de accesibilidad	27
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	27
8.6 INICIATIVAS ADICIONALES	27
9. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	27
10. CONTROL DE CAMBIOS	28

1. INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria ITSA, en cumplimiento con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2014, presenta a la comunidad su Estrategia Institucional de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, la cual busca fomentar las políticas orientadas a la promoción de estándares de transparencia y la prevención de la corrupción.

El presente documento, se encuentra 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.
- Iniciativas adicionales.

Cada componente plantea las actividades y estrategias para la vigencia y se constituyen como 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 los diferentes procesos de la Institución, contratistas, docentes, estudiantes, egresados, entes de control, ciudadanía en general y demás interesados externos. Se organizaron jornadas internas de trabajo y capacitación, además 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.


2. OBJETIVOS

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.

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.
- Trazar los lineamientos para el efectivo cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	DG-DER-08-V10 Vigencia: 29/01/2021 Página 6 de 30
---	--	--

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:** 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.³
- **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.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:** Conjunto de “Actividades coordinadas

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”.

⁴ Artículo 2.1.1.5.3.1 Decreto 1081 de 2015.

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	DG-DER-08-V10 Vigencia: 29/01/2021 Página 7 de 30
---	---	---

para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción⁵.

- **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 reservada⁶.
- **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 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 públicos⁸.
- **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 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.

⁵ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas.

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.

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”

¹¹ Tomado del documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2”

- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):** 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 atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio¹².
- **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 Programa¹³.

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. Debe ser aprobado, publicado, implementado y controlado¹⁴.
- **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

¹² Artículo 2.2.22.3.3. Decreto 1499 de 2017.

¹³ Tomado de portal web DNP-Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

¹⁴ Manual Implementación de un Programa de Gestión Documental – PGD, Archivo General de la Nación, 2014

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	DG-DER-08-V10 Vigencia: 29/01/2021 Página 9 de 30
---	--	--

eficiencia de sus procedimientos¹⁵.

- **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 tal¹⁶.
- **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.¹⁷
- **Riesgos:** Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones¹⁸.
- **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 privado¹⁹.
- **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 Pública²⁰.
- **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 servicio²¹.

¹⁵ Tomado del documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2”

¹⁶ Artículo 2.1.1.5.1.1 Decreto 1081 de 2015

¹⁷ Tomado del documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2”

¹⁸ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas

¹⁹ Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas

²⁰ Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano

²¹ Guía de usuario Sistema Único de Información de Trámites SUIT 3

3. 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”.

4. MARCO LEGAL

TEMA	NORMA	ARTICULO	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.
	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”.

TEMA	NORMA	ARTICULO	ASUNTO
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.
	Decreto 612 de 2018	Todo	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado
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.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	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 que prestan servicios públicos.
	Decreto 2106 de 2019	Todo	Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
	Ley 2052 de 2020	Todo	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
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	Arts 2.2.21.6.1	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 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 Atención al Ciudadano.
	Ley 2013 de 2019	Todo	Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el

TEMA	NORMA	ARTICULO	ASUNTO
			registro de los conflictos de interés
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias	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.

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	DG-DER-08-V10 Vigencia: 29/01/2021 Página 13 de 30
---	--	---

5. RESPONSABILIDADES

En cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016, la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción de la Institución Universitaria ITSA estará a cargo de la Oficina de Planeación, quien además deberá:

- 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 Institucional 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.

Por su parte, la Oficina de Control Interno, es la encargada 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.

Es importante la responsabilidad que debe asumir la Alta Dirección de la Institución 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.

Finalmente, cada responsable de proceso con su equipo deberá:

- 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.

En cuanto a la administración y gestión de riesgos, la Institución Universitaria ITSA, siguiendo lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la dimensión 7 “Control Interno” define en su Política de Administración del Riesgo Institucional, el esquema de asignación de responsabilidades y roles en la gestión del riesgo y control a través del modelo de las líneas de defensa.

Línea Estratégica de Defensa

La línea estratégica de defensa está conformada por la Alta Dirección y el Comité Institucional de Control Interno que tienen las siguientes funciones:

- Analizar los riesgos, vulnerabilidades y amenazas institucionales para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, planes institucionales, metas y compromisos de la Institución.
- Definir y aprobar el marco general (lineamientos) para la gestión del riesgo y el control.
- Realizar seguimiento y análisis periódico a la gestión de los riesgos institucionales.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de los planes de la Institución.
- Analizar los riesgos, vulnerabilidades y amenazas institucionales para el cumplimiento de los objetivos estratégicos, planes institucionales, metas y compromisos de la Institución.
- Definir y aprobar el marco general (lineamientos) para la gestión del riesgo y el control.

- Realizar seguimiento y análisis periódico a la gestión de los riesgos institucionales.
- Hacer seguimiento al cumplimiento de los planes de la Institución.

Primera Línea de Defensa Gestión Operativa – (Autocontrol)

La primera línea de defensa está compuesta por los Líderes de Proceso y le corresponde el ejercicio de las siguientes funciones:

En cuanto al Control de operación:

- Identificar, valorar, evaluar y actualizar cuando se requiera, los riesgos que pueden afectar los objetivos, programas, proyectos y planes asociados a su proceso.
- Definir, adoptar, aplicar y hacer seguimiento a los controles para mitigar los riesgos identificados y proponer mejoras para su gestión.
- Mantener un control interno efectivo sobre los riesgos de manera constante, en el día a día.

Mientras que para el Control de Gerencia operativa:

- Supervisar la ejecución de los controles aplicados por su equipo de trabajo en la gestión del día a día, detectar las deficiencias de los controles y determinar las acciones de mejora a que haya lugar.
- Desarrollar ejercicios de autoevaluación para establecer la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles seleccionados para el tratamiento de los riesgos identificados.
- Informar al proceso de Planeación (segunda línea de defensa) sobre los riesgos materializados en los objetivos, programas, proyectos y planes de los procesos a cargo.

Segunda Línea de Defensa – (Autoevaluación)

Está compuesta por el proceso de Planeación que tiene como función:

- Asesorar a la línea estratégica en el análisis del contexto interno y externo, para la definición de la Política de Administración de Riesgos, el establecimiento de los niveles de impacto y el nivel de aceptación del riesgo residual.
- Consolidar el mapa de riesgos institucional (riesgos de mayor criticidad frente al logro de los objetivos) y presentarlo para análisis y seguimiento ante el Comité Interno de Control Interno CICI.
- Presentar al CICI el resultado de la medición del nivel de eficacia de los controles para el tratamiento de los riesgos identificados en las áreas en los diferentes niveles de operación de la Institución.
- Acompañar, orientar y entrenar a los Líderes de Procesos en la identificación, análisis, valoración y evaluación del riesgo.
- Supervisar en coordinación con los demás responsables de esta segunda línea de defensa, que la primera línea identifique, analice, valore, evalúe y realice el tratamiento de los riesgos, que se adopten los controles para la mitigación de los

riesgos identificados y se apliquen las acciones pertinentes para reducir la probabilidad o impacto de los riesgos.

- Monitorear los controles establecidos por la primera línea de defensa acorde con la información suministrada por los Líderes de Proceso.
- Evaluar que la gestión de los riesgos esté acorde con la presente política de la Institución y que sean monitoreados por la primera línea de defensa.
- Promover ejercicios de autoevaluación para establecer la eficiencia, eficacia y efectividad de los controles seleccionados para el tratamiento de los riesgos identificados.
- Identificar cambios en el apetito del riesgo en la Institución, especialmente en aquellos riesgos ubicados en la zona baja y presentarlos para su aprobación del CICI.


Además, la segunda línea también estará integrada por supervisores e interventores de contratos o proyectos, Secretaría General y coordinadores de otros sistemas de gestión de la Institución a quienes corresponde:

- Acompañar a los Líderes de Proceso en la identificación, análisis, valoración, evaluación del riesgo y la definición de controles en los temas a su cargo.
- Monitorear los riesgos identificados y controles definidos por la primera línea de defensa acorde con la estructura de los temas a su cargo.
- Realizar el seguimiento al mapa de riesgos de su proceso.
- Proponer las acciones de mejora a que haya lugar posterior al análisis, valoración, evaluación o tratamiento del riesgo.
- Supervisar que la primera línea de defensa identifique, valore, evalúe y gestione los riesgos en los temas de su competencia.
- Supervisar la implementación de las acciones de mejora o la adopción de buenas prácticas de gestión del riesgo asociado a su responsabilidad.

Tercera Línea de Defensa – (Evaluación Independiente)

Rol desempeñado por el Jefe de Control Interno. La tercera línea de defensa tiene como funciones:

- Proporcionar aseguramiento razonable sobre la eficacia de la gestión del riesgo y control, con énfasis en el diseño e idoneidad de los controles establecidos en los procesos.
- Proporcionar aseguramiento razonable en las áreas identificadas sobre los controles que no estén siendo evaluados por la segunda línea.
- Elaborar el mapa de aseguramiento de la entidad.
- Revisar el adecuado diseño y ejecución de los controles para la mitigación de los riesgos que se han establecido por parte de la primera línea de defensa y realizar las recomendaciones y seguimiento para el fortalecimiento de los mismos.
- Llevar a cabo el seguimiento a los riesgos consolidados en los mapas de riesgos de conformidad con el Plan Anual de Auditoría y reportar los resultados al CICI.

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	DG-DER-08-V10 Vigencia: 29/01/2021 Página 17 de 30
---	--	---

- Recomendar mejoras a la Política de operación para la Administración del Riesgo.

Responsabilidades sobre la Identificación de Riesgos

Además de las funciones previamente mencionadas el proceso Planeación también será responsable de:

- Socializar la metodología de riesgos adoptada por la Institución a todos los procesos.
- Capacitar a los grupos de trabajo de los diferentes procesos en gestión de riesgos.
- Liderar el proceso de identificación del riesgo en la Institución.
- Contratar que las acciones de control se documenten conforme a los requerimientos de la metodología.
- Elaborar el mapa de riesgos de proceso con toda la información respectiva, a partir de la información construida con los equipos de trabajo.
- Consolidar el mapa de riesgos de la Institución con toda la información respectiva, a partir de la información construida con los procesos. Identificar, socializar y publicar el mapa de riesgos institucional a partir de los mapas de proceso, con los riesgos altos, extremos y de corrupción.

Por su parte en materia de identificación los líderes de proceso tendrán como responsabilidad:


- Garantizar que al interior del proceso se reconozca el concepto de administración del riesgo, la política y la metodología definida, los actores y el entorno del proceso aprobados por la primera línea de defensa.
- Delegar, por parte del Líder del Proceso, el (los) profesionales que se encargarán de la identificación, monitoreo, reporte y socialización del riesgo asociados.

6. ARTICULACIÓN DE LOS COMPONENTES CON EL PDI Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE -ODS-

La presente Estrategia Institucional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, tal como se mencionó anteriormente, 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. Así mismo, ésta se articula con el Plan de Desarrollo Institucional, los Planes de Acción, las Políticas y demás instrumentos de Planeación y Gestión a nivel Institucional.

En este sentido, a continuación, se indica la articulación entre cada uno de los componentes de la presente estrategia con los proyectos del PDI 2019 – 2023 “Transformamos con Compromiso Social” y su contribución con los ODS.

COMPONENTE	PROYECTO PDI 2019 – 2023	ODS
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento de la visibilidad e imagen institucional. Implementación del Sistema Integrado de Gestión. 	 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas
Racionalización de Trámites	<ul style="list-style-type: none"> Optimización de trámites y/o servicios bajo los criterios de eficiencia y calidad que permitan dar respuesta a las solicitudes de información de manera ágil y oportuna. 	 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Consolidación mecanismos de comunicación funcionales y efectivos que contribuyan a garantizar el adecuado flujo de información interna y la atención de los requerimientos de los grupos de valor de la Institución. 	 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas
Rendición de Cuentas	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento y promoción de espacios de participación ciudadana que fortalezcan la democracia y el control social a la gestión institucional. 	 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	<ul style="list-style-type: none"> Consolidación mecanismos de comunicación funcionales y efectivos que contribuyan a garantizar el adecuado flujo de información interna y la atención de los requerimientos de los grupos de valor de la Institución. 	 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas
Iniciativas adicionales	<ul style="list-style-type: none"> Revisión y actualización de la normatividad académica, administrativa y de aseguramiento de la calidad que regula el quehacer institucional. 	 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	DG-DER-08-V10 Vigencia: 29/01/2021 Página 19 de 30
---	--	---

8. 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:

8.1 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, el cual ha permitido articular diferentes modelos de gestión bajo los estándares de la norma ISO 9001:2015 y los lineamientos establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión 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 administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Política de Administración del Riesgo de Corrupción

La Institución Universitaria ITSA acatando las recomendaciones contenidas en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP, actualizó en 2019, su Política de Administración de Riesgos, a través del documento de calidad DG-DER-09.

La política tiene como objetivo establecer y unificar los lineamientos de acción generales al interior de la Institución Universitaria ITSA para la gestión integral de todo tipo de riesgos y fortalecer el enfoque preventivo con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos Institucionales.

Por esto, en su última actualización, la Política de Administración de Riesgos de la

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	DG-DER-08-V10 Vigencia: 29/01/2021 Página 20 de 30
---	--	---

institución tiene en cuenta además de los riesgos estratégicos, de corrupción y de gestión, los riesgos de seguridad digital. Además, da los lineamientos para la integración de los mapas de riesgo con los que cuenta actualmente la Institución.

Construcción del Mapa de Riesgos de corrupción

La construcción y consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2021 de la Institución Universitaria ITSA, es 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 permite 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 tienen las fuentes de los riesgos, sus causas y sus consecuencias, además de realizar la valoración de los riesgos de corrupción identificados, para finalmente establecer y adoptar controles para gestionar el riesgo.

En este sentido, la Institución habilita un espacio de consulta y participación ciudadana en el sitio web institucional, permitiendo así que sus grupos de valor formulen apreciaciones, observaciones, propuestas y sugerencias. El resultado de este ejercicio es el “Mapa de Riesgos de Corrupción 2021” publicado en la página web institucional.

Como establece la ley, durante la vigencia del plan, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción, las cuales deberán ser aprobadas por el Jefe de Control Interno, además, deberán dejarse por escrito y publicarse.

Consulta y Divulgación

Desde el proceso de Planeación se deben diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que la ciudadanía y los interesados tanto internos como externos conozcan, debatan y formulen sus apreciaciones y propuestas sobre el proyecto de la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

Una vez surtido el proceso de participación y el documento sea consolidado, se publicará 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.

Monitoreo y Revisión

En concordancia con la cultura del autocontrol al interior de la Institución, 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.

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.

8.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Institución busca facilitar el acceso a los trámites y servicios que brinda, tomando como referente la “Guía metodológica para la racionalización de trámites” del DAFP, 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 de este.


Por esto, para el año 2021 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, la institución continuará con la implementación de su Estrategia de Racionalización de Trámites.

Teniendo en cuenta los avances en materia de racionalización de trámites en vigencias anteriores, para este 2021, la apuesta de la Institución está enfocada en la racionalización de dos de los trámites priorizados en la vigencia 2020 que no han sido racionalizados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, además de la racionalización de un tercer trámite seleccionado de acuerdo con un análisis de múltiples criterios.

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.

Priorización de Trámites

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	DG-DER-08-V10 Vigencia: 29/01/2021 Página 22 de 30
---	--	---

Según su importancia, los trámites, procedimientos y procesos en la Institución Universitaria 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, además aquellos priorizados en vigencias anteriores que no han sido racionalizados.

Por esto, para la presente vigencia, la Institución priorizó la racionalización de los siguientes trámites:

- Certificados y constancias de estudios.
- Contenido del programa académico.
- Gestión de prácticas profesionales

Racionalización de Trámites

Previa clasificación y priorización de trámites, la Institución debe definir las actividades para ejecutar en esta vigencia 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 datos de operación y racionalización de trámites y servicios registrados en el SUIT.

La Estrategia de Racionalización de Trámites construida basada en los lineamientos que para su efecto establecen el DAFP y el Sistema Único de Trámites – SUIT, debe ser registrada en este último, a más tardar el 31 de enero.

Interoperabilidad

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

8.3 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.

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 encuentran habilitados los micrositos de “Transparencia y Acceso a la Información Pública” y “Rendición de Cuentas”.

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 de forma presencial o virtual, manteniendo un contacto directo con la población a través de 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 uno de los campus y donde existe oferta académica activa. Se realizan según lo programado en el calendario académico de cada vigencia.

Incentivos para motivar la cultura de la Rendición de Cuentas

La Institución dentro de la estrategia para el año 2021 define espacios 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.

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.

8.4 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 presente Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y 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, apuntan al fortalecimiento de sus canales de comunicación y de atención, entre las que podemos mencionar:

- 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 opinión.

- Actualización del Manual de Atención al Usuario.
- Campañas de socialización de los protocolos de atención al usuario.
- Publicación de información en 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.

Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

La Institución Universitaria ITSA, 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.

Fortalecimiento de los canales de atención

La Institución, se propone seguir apostando por el fortalecimiento de sus canales de atención e interacción con la ciudadanía para garantizar la adecuada prestación de sus servicios.

Talento Humano


Para el fortalecimiento de los canales de atención, además de la definición de los lineamientos estratégicos, es fundamental que el talento humano de la Institución cuente con capacitación y cualificación para facilitar a los ciudadanos el acceso a los trámites, servicios e información. Por esto, además de las socializaciones de protocolos, políticas y procedimientos, la institución contempla en la presente estrategia la capacitación de sus funcionarios en temas relacionados con la atención al usuario.

Normativo y procedimental

En cumplimiento con la normatividad vigente en materia de protección de datos personales, la Institución se encuentra comprometida con la actualización del registro de las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos de la SIC.

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”.

	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p style="text-align: right;">DG-DER-08-V10 Vigencia: 29/01/2021 Página 26 de 30</p>
---	--	--

8.5 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, tal como lo indica el resultado del Índice de Transparencia y Acceso a la Información –ITA- de la Procuraduría General de la Nación, para el año 2020, el cual fue de 92 puntos de 100 posibles.

Este índice evalúa 13 categorías de información mínima requerida a publicar en la página web de una entidad: Mecanismos de contacto con el sujeto obligado, Información de interés, Estructura orgánica y talento humano, Normatividad, Presupuesto, Planeación, Control, Contratación, Trámites y servicios, Instrumentos de gestión de información pública, Transparencia Pasiva, Accesibilidad Web y Habeas Data.

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.


Para la presente vigencia, en materia de transparencia activa se contemplan actividades relacionadas con la gestión de información en el Sistema de Información y Gestión del Empleo -SIGEP- y de datos abiertos e instrumentos de información.

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.

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. Para 2021, la estrategia contempla la revisión y actualización de los Instrumentos de Gestión de la

	ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	DG-DER-08-V10 Vigencia: 29/01/2021 Página 27 de 30
---	--	---

Información.

Criterio diferencial de accesibilidad

La Institución, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información -ITA-, y las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Institucional 2019 – 2023, pretende cumplir en su totalidad los criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública en su página web.

Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la Institución permanece comprometida con el seguimiento a la gestión de PQRSD para la presente vigencia.

8.6 INICIATIVAS ADICIONALES

La Institución, sigue desarrollando otras iniciativas que buscar fortalecer la lucha contra la corrupción, para la presente vigencia, seguiremos enfocados hacia el fortalecimiento de 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 se propone la actualización de Código de Buen Gobierno de acuerdo a la normatividad vigente.

7. 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.

8. 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 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: <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Estratégica, antes Comunicación Pública • Planeación, antes Planificación y Proyectos • Investigación y Gestión del Conocimiento, antes Investigación • Extensión Académica y proyección Social, antes Extensión e Internacionalización. • Fomento de la Educación, antes Articulación de la Educación Media con la Superior; • Tecnología y Sistemas de la Información, antes Administración de Medios Educativos; • Biblioteca y Extensión Cultural, antes

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMPOS
		<p>Administración de Medios Educativos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario, antes Admisiones y Mercadeo; • Gestión Jurídica, antes Gestión Administrativa • Gestión Administrativa, antes Gestión Financiera <p>Se incorpora los procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cooperación y Relaciones Interinstitucionales <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). Se actualiza contenido del numeral 8.1.1 con Política de Administración de Riesgos. Se realizan los cambios de actividades a contemplar en la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano año 2017. Se modifican los vínculos a los anexos correspondientes a la estrategia anticorrupción 2017.</p>
V7	31/01/2018	<p>Se amplía la introducción, objetivos específicos, y componentes. Se incluye la definición del MIPG (capítulo 3). Se incluye el Decreto 1499 de 2017 en el marco legal. Se amplía capítulo 8. Se actualizan todos los componentes del plan para el 2018. Se modifican los vínculos a los anexos correspondientes a la estrategia anticorrupción 2018. Se incorporan actividades adicionales del año 2018 en la sección iniciativas adicionales.</p>
V8	30/01/2019	<p>Se amplía la introducción. Se incorporan actividades adicionales del año 2019 en la sección iniciativas adicionales. Se modifican los vínculos a los anexos correspondientes a la estrategia anticorrupción 2019. Se actualizan todos los componentes del Plan para 2019.</p>
V9	30/01/2020	<p>Se modifica la introducción, Se incorporan las responsabilidades en gestión del riesgo de acuerdo con el modelo de las líneas de defensa, Se actualizan las referencias, Se modifican las actividades en todos los componentes del Plan.</p>
V10	29/01/2021	<p>Se amplía la introducción y los objetivos específicos. Se actualiza el marco legal incluyendo el Decreto 612 de 2018 y la ley 2052 de 2020. Se incluye la articulación de la estrategia con el PDI y los ODS Se actualizan las actividades en todos los componentes del plan para la vigencia 2021.</p>