



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior



INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ENERO 2018



1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las actividades definidas por cada componente de la Estrategia Anticorrupción de la ETITC.

2. ALCANCE

El seguimiento se efectuó al periodo comprendido entre el 1° de septiembre y el 31 de diciembre de la vigencia 2017.

2. CRITERIOS

Ley 1474 del 12 de julio de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Decreto Compilatorio 1081 del 26 de mayo de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.

Decreto 124 del 26 de enero de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3. METODOLOGÍA

El seguimiento inició con la solicitud de los avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ante la Oficina Asesora de Planeación, verificando el cumplimiento de cada una de las actividades programadas por cada componente, para el periodo comprendido entre el 1° de septiembre y el 31 de diciembre de 2017, evidenciando lo siguiente:

3.1 COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Frente a este componente la ETITC, en el subcomponente de monitoreo y revisión, programó dos (2) actividades para el periodo evaluado, así:



Actividad: Consolidación, validación y publicación de mapa de riesgos y plan de acción de mitigación para la vigencia 2017 actualizado.

Fecha Programada: 30/11/2017

Observación: La entidad consolidó, validó y publicó el mapa de riesgos, así como su plan de acción de mitigación en la página web, disponibles en los siguientes links:

<http://www.itc.edu.co/archives/mapariesgosgestion17.pdf>.

<http://www.itc.edu.co/es/nosotros/planeacion/planes-accion>.

Actividad: Auditorias pertinentes para la verificación de análisis de causa, y efectividad de controles definidos para mitigar riesgos.

Fecha Programada: 15/12/2017

Observación: Se establecieron los mapas de riesgos y sus controles para mitigarlos, así mismo se realizaron las auditorías internas en la entidad, con el fin de verificar la efectividad de sus controles.

3.2 COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

En desarrollo de este componente la ETITC estableció para la vigencia 2017, realizar el cargue en el SUIT de los siguientes trámites:

- *Préstamo bibliotecario:* Una vez revisada la información en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, se evidenció que dicho trámite se encuentra en estado de “Corrección”.
- *Reintegros, transferencias, homologaciones, validaciones:* Una vez revisada la información en el SUIT, se evidenció que se encuentran cargados en el sistema dos (2) tramites, por un lado “Reingreso a un programa académico” y “Transferencia de estudiantes de pregrado”, los cuales se encuentran en estado de “corrección”.
- *Préstamo de Audiovisuales:* Una vez revisada la información en el SUIT, no se evidenció el cargue de dicho trámite en el sistema.
- *Cancelación de semestre:* Una vez revisada la información en el SUIT, se evidenció el tramite denominado “Cancelación de la matrícula académica”, el cual en estado de “corrección”.
- *Aplazamiento de semestre:* Una vez verificada la información en el SUIT, se evidenció que dicho trámite se encuentra en estado de “corrección”.
- *Duplicados de diplomas y actas de grado:* Una vez revisada la información en el SUIT, se evidenció que dicho trámite se encuentra en estado “sin gestión”.
- *Grado de pregrado y posgrado:* Una vez revisada la información en el SUIT, se evidenció que dicho trámite se encuentra en estado “Inscrito”.
- *Cursos intersemestrales:* Una vez verificada la información en el SUIT, se evidenció que dicho trámite se encuentra en estado de “corrección”.
- *Matrícula a cursos de extensión:* Una vez revisada la información en el SUIT, se evidenció el trámite denominado “Inscripción y matrícula a



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior
programas de trabajo y desarrollo humano”, el cual se encuentra en estado de “corrección”



De igual manera, dentro del componente de racionalización de trámites la entidad dentro del Plan Anticorrupción programó como actividades: Revisión de trámites a racionalizar, diagnóstico de trámites a racionalizar, proceso de trámites a racionalizar e implementación del trámite racionalizado, sobre lo cual, la Oficina de Control Interno evidenció que se identificaron dos (2) trámites para ser racionalizados denominados “*Certificado de notas*” y “*certificado de constancias de estudios*”, los cuales, se encuentran en la etapa de revisión, con el fin de complementar sus requerimientos, agrupándolos para generar un solo trámite y su implementación se tiene prevista para la vigencia 2018.

3.3 COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

La ETITC en desarrollo de este componente, programó varias actividades por cada subcomponente, sobre la cual se verificaron sus respectivos avances, relacionadas a continuación:

3.3.1. Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible.

Actividad: Publicar informe de gestión vigencia 2016

Fecha Programada: 01/02/2017

Observación: Se consolidó y publicó el respectivo informe por parte de la Oficina Asesora de Planeación.

Actividad: Actualizar y organizar la página web con los links de portales donde se publica la información pública para el seguimiento a la gestión.

Fecha programada: 30/04/2017

Observación: Se ha realizado la actualización de la página de acuerdo a las necesidades que se van presentando y de acuerdo a los lineamientos estatales.

Actividad: Diagnostico del estado de la rendición de cuentas en la entidad

Fecha programada: 30/06/2017

Observación: Se realizó y consolidó instrumento de caracterización de la ciudadanía, como insumo para la rendición de cuentas, como insumo para la rendición de cuentas.

Actividad: Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés

Fecha programada: 30/07/2017

Observación: Se realizó y consolidó instrumento de caracterización de la ciudadanía, como insumo para la rendición de cuentas.

Actividad: Formulación y aplicación de entrevistas con grupo de interés sobre percepción de la gestión institucional.



Fecha programada: 15/06/2017

Observación: Se realizó y consolidó instrumento de caracterización de la ciudadanía, como insumo para la rendición de cuentas.

3.3.2. Subcomponente: Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.

Actividad: Documentación de percepciones resultado de las entrevistas, análisis e identificación de perfiles y necesidades de información del ciudadano.

Fecha Programada: 02/09/2017

Observación: Se realizó y consolidó el instrumento de caracterización de la ciudadanía, como insumo para la rendición de cuentas.

Actividad: Preparación de informes de rendición de cuentas avances de cómo vamos (cada cuatro meses).

Fecha Programada: 27/12/2017

Observación: Se solicitó y consolidó la información, el avizor que se encuentra en la web apoya la gestión.

<http://www.itc.edu.co/archives/boletincomunicaciones1.pdf>.

Actividad: Establecimiento de canales continuos de recepción de inquietudes de los grupos de interés referente a los temas de gestión de la rendición de cuentas.

Fecha Programada: 30/04/2017

Observación: se encuentra en proceso de normalización de los canales para la divulgación de información.

3.3.3. Subcomponente: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.

Actividad: Definición de referente documental, de procedimientos para la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.

Fecha Programada: 30/04/2017

Observación: Se realizó participación de la caracterización ciudadanía sectorial.

Actividad: Formulación y aplicación de entrevistas con grupo de interés (inicialmente estudiantes de bachillerato y de educación superior sobre percepción de la gestión institucional).

Fecha Programada: 15/06/2017

Observación: Se revisan mes a mes los buzones de atención al ciudadano, adicional del ejercicio de rendición de cuentas.

Actividad: Preparación, edición y publicación de informes de rendición de cuentas avances de cómo vamos (cada cuatro meses).



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Fecha Programada: 27/12/2017

Observación: Se solicitan informes de gestión a las áreas, para empezar a dar la gestión correspondiente, se usa el Advizzor que se encuentra en la web y muestra componentes de la gestión en la entidad.

3.3.4. Subcomponente: Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional.

Actividad: Establecimiento de canales continuos de recepción de inquietudes de los grupos de interés referente a los temas de gestión de la rendición de cuentas.

Fecha Programada: 30/04/2017

Observación: Se realiza trabajo en redes sociales y la creación del programa de Institución al día.

Actividad: Análisis de inquietudes, percepciones que continuamente registran los grupos de interés.

Fecha Programada: 30/09/2017

Observación: Se realiza y consolida instrumento de caracterización de la ciudadanía, como insumo para la rendición de cuentas. Así mismo se analizaron los resultados de la rendición de cuentas.

3.4 COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

La ETITC en desarrollo de este componente, programó varias actividades por cada subcomponente, sobre las cuales se verificaron sus respectivos avances, relacionadas a continuación:

Subcomponente: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

Actividad: Definir e implementar plan de acción para la vigencia para soportar el cumplimiento de la resolución 3465 del 31 de diciembre de 2015 respecto al componente de atención al ciudadano.

Fecha Programada: 30/12/2017

Observación: Se creó el plan de acción para el área de Atención al ciudadano, el cual fue ejecutado durante la vigencia 2017.

Actividad: Documentar e implementar los lineamientos que permitan mejorar y normalizar la comunicación de los requerimientos y los consolidados de los análisis de atención al ciudadano ante la rectoría, rendición de cuentas.

Fecha Programada: 30/06/2017

Observación: Mes a mes se realizó la publicación de los informes de PQRS, realizando su respectivo análisis.



Subcomponente: Fortalecimiento de los canales de atención

Actividad: Adecuación de la infraestructura física y de comunicaciones para el área de atención al ciudadano del instituto.

Fecha Programada: 30/09/2017

Observación: Se realizó la adecuación del área de atención ciudadano, conforme al requerimiento estipulado.

Actividad: Implementación de canales de atención al ciudadano.

Fecha Programada: 30/08/2017

Observación: Se implementaron los respectivos canales de atención.

Subcomponente: Talento humano

Actividad: Fortalecer las competencias de servidores públicos que atienden directamente al ciudadano.

Observación: Se realizaron capacitaciones al personal que atiende directamente al ciudadano.

3.4.3.2. Actividad: Formular y desarrollar plan de capacitaciones en temáticas de mejoramiento de atención al ciudadano, normatividad y medición.

Observación: Se llevó a cabo capacitación con el Departamento Administrativo de la Función Pública a todos los funcionarios de la Escuela.

Subcomponente: Relacionamiento con el ciudadano

Actividad: Publicar informes trimestrales de PQRD y de solicitudes de información.

Fecha Programada: Trimestralmente

Observación: Se realizaron los informes requeridos.

Actividad: Desarrollo de una herramienta de caracterización del ciudadano.

Fecha Programada: 30/06/2017

Observación: Se definió la metodología para levantar la información de caracterización al ciudadano.

Actividad: Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la escuela expectativas y pertinencia de los servicios ofertados por la institución.

Fecha Programada: 30/08/2017

Observación: Se realizó la respectiva caracterización.



Actividad: Hacer medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y acceso de la oferta institucional, atención prestada, generando informe semestral.

Fecha Programada: 30/08/2017

Observación: Esta actividad se realizó entre el área de Atención al Ciudadano y el área de Planeación, los resultados se publicaron en la página web y el análisis de acciones de mejora se presentaron en los Comités del Sistema de Gestión Integrado.

3.5 COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Subcomponente: Lineamientos de transparencia activa.

Actividad: Verificar cumplimiento de requerimiento de publicación de información mínima obligatoria (link de transparencia) de acuerdo a normatividad vigente y nueva.

Fecha Programada: 30/04/2017

Observación: Se realizó la publicación mes a mes de las solicitudes y requerimientos de actualización de datos.

Actividad: Documentación de percepciones resultado de las entrevistas, análisis e identificación de perfiles y necesidades de información.

Fecha Programada: 02/09/2017

Observación: se realizó la respectiva rendición de cuentas, dentro de la cual se contempló la identificación de perfiles y necesidades de información.

Subcomponente: Lineamientos de transparencia pasiva

Actividad: Analizar caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la escuela expectativas y pertinencia de los servicios ofertados por la institución.

Fecha Programada: 30/09/2017

Observación: Se realizó la caracterización a los estudiantes de educación superior, docentes de bachillerato y de educación superior.

Actividad: Analizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y acceso de la oferta institucional, atención prestada y generar informe semestral.

Fecha Programada: 10/07/2017

Observación: Se realizó el análisis de toda la información y se elaboró el respectivo informe.



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



Actividad: Formular estándares de contenido y oportunidad de la información y de acceso a la información publicada.

Fecha Programada: 30/10/2017

Observación: Se realizó el manual de imagen corporativa, y a través de las redes sociales y los canales dispuestos por la entidad (ventanilla única, correo) se permitió el acceso a la información publicada.

Subcomponente: Elaboración de los Instrumentos de gestión de la Información.

Actividad: Actualizar el inventario de activos de información de la institución

Fecha Programada: 30/09/2017

Observación: Se actualizaron las Tablas de Retención Documental – TRD y se enviaron al Archivo General de la Nación para su respectiva aprobación.

Actividad: Formular e implementar esquema de publicación de información y actualización

Fecha Programada: 30/10/2017

Observación: Este componente se midió a través de la estrategia de plan de seguimiento sectorial del ministerio de educación, dónde la evaluación fue de 100%, ya que la entidad propende por la actualización constante de cara a la ciudadanía.

Actividad: Actualizar índice de información clasificada y reservada, de información publicada e índice de registro de información a ser solicitada por la ciudadana.

Fecha Programada: 30/10/2017

Observación: Con el profesional de seguridad de información se realizan procesos de actualización, el documento se encuentra en proceso de elaboración.

Subcomponente: Criterio diferencial de accesibilidad

Actividad: Documentación de percepciones resultado de las entrevistas, análisis e identificación de perfiles y necesidades de información.

Fecha Programada: 02/09/2017

Observación: Se está asistió a las capacitaciones de accesibilidad impartidas por el Ministerio de educación conjuntamente con el INCI. Se tiene diagnóstico por parte del Ministerio que el sitio web de la escuela esta es acreedor del nivel AA en accesibilidad.

Subcomponente: Monitoreo del acceso a la Información Pública

Actividad: Generar informe de seguimiento al acceso de la información pública gestionada por periodo por la institución

Fecha Programada: 30/10/2017



Observación: El informe de seguimiento se publicó mensualmente en la página web y se socializó en los Comités del Sistema de Gestión Integrado.

Actividad: Auditoria y seguimiento a la generación de los informes de acceso a la información pública.

Fecha Programada: 10/11/2017

Observación: Se realizaron tres (3) seguimientos al cumplimiento de la publicación de la información en la página web, de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Así mismo, se realizaron dos (2) seguimientos al trámite que la Entidad dio a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que recibió durante la vigencia 2017.

3.6 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La ETITC cuenta con una política para la administración del riesgo, la cual, ha sido divulgada e implementada, como resultado de su implementación se construyeron los respectivos mapas de riesgo por procesos y de corrupción, los cuales se encuentran en constante revisión y actualización.
- La ETITC cuenta con veinticuatro (24) Trámites registrados en el Sistema Único de Trámites – SUIT, de los cuales, catorce (14) se encuentran en estado “Inscrito”, uno (1) en estado “creación”, ocho (8) en estado “corrección” y uno (1) “sin gestión”, este último se denomina “Duplicaciones de diplomas y actas en instituciones de educación superior”, por lo cual, se recomienda realizar las acciones necesarias con el fin de que los catorce (14) trámites que se encuentran en corrección queden inscritos y validados, así mismo, adelantar acciones frente al trámite que se encuentra sin gestión. De igual manera continuar con las actividades de racionalización de trámites con el fin de culminar la racionalización de los trámites de “*Certificado de notas*” y *certificado de constancias de estudios*”.
- La ETITC consolidó y publicó en página web el informe de rendición de cuentas e informes de gestión – Avizor, así mismo se han fortalecido los canales de comunicación de cara al ciudadano frente a la rendición de cuentas y a la recepción de PQRSD. Así mismo se cuenta con buzones internos en cada una de las dependencias en los cuales los usuarios internos y externos evalúan la prestación del servicio, producto el área de Calidad presenta un informe sobre la evaluación del servicio prestado.
- La ETITC fortaleció el área de atención al ciudadano, con la ejecución de adecuaciones físicas, implementación de la ventanilla única y del número de radicación para la recepción de PQRSD, capacitaciones en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP al personal que presta sus servicios e interactúa directamente con el ciudadano. Se continua



Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior

con la publicación en la página web de los informes sobre la gestión realizada a las PQRSD, así mismo se realizó e implemento una metodología para efectuar la caracterización del ciudadano, producto del cual, se elaboró un informe de caracterización de usuarios.



- La ETITC ha dado cumplimiento a los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la información Pública, con la publicación en la página web – link de transparencia de la información mínima obligatoria, sobre el particular, la oficina de control interno realizó los seguimientos respectivos para verificar su cumplimiento.

(Original Firmado)

ROSA MARIA BUITRAGO BARON

Jefe Área de Control Interno

Proyectó: Tatiana Yepes

Revisó/Aprobó: Rosa María Buitrago Barón

