

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Medellín

2019

IU Digital
de Antioquia

Tabla de contenido

Contenido

Tabla de contenido.....	2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	3
1 INTRODUCCIÓN.....	3
2 OBJETIVOS.....	4
2.1 Objetivo general:	4
2.2 Objetivos específicos:	4
2.3 Alcance:.....	5
3 OBJETO	6
4 MISIÓN	6
5 VISIÓN	6
5.1 Visión 2022	6
6 PRINCIPIOS	7
7 COMPONENTES DEL PLAN	10
7.1 Gestión del riesgo de corrupción.....	10
7.2 Racionalización de trámites	11
7.3 Rendición de cuentas	12
7.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	14
7.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	16
8 SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	18

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

IU DIGITAL - 2019

1 INTRODUCCIÓN

La Institución Universitaria Digital de Antioquia es un Establecimiento Público del Orden Departamental, creada mediante Ordenanza 74 del 27 de diciembre de 2017 emitida por la Asamblea Departamental de Antioquia, y fue aprobada por Resolución número 28994 del 20 de diciembre de 2017 del Ministerio de Educación Nacional, identificada con NIT. 901.168.222-9.

Tiene personería jurídica, autonomía académica, administrativa y financiera, y patrimonio independiente, regida por las normas que regulan el sistema educativo, sector educativo y el servicio público de educación superior.

Ofrece cursos de educación continuada, educación superior en los niveles técnico, tecnológico, universitario y de posgrados nivel especialización, mediante una oferta de programas académicos en distintas áreas mediante la modalidad virtual.

La IU Digital emprendió su proceso de Planeación Estratégica en el mes de agosto de 2018, orientando y alineando el desarrollo y esfuerzos institucionales con los elementos propios de un entorno cambiante y siempre dinámico, dando como resultado el Plan de Desarrollo Institucional 2018-2022 aprobado por el Consejo Directivo mediante acuerdo 035 del 17 de diciembre de 2018.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está fundamentado en el Plan de Desarrollo Institucional y es el primer plan adoptado por la Institución que se constituye en un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, como estrategia institucional busca prevenir y controlar la corrupción administrativa que pueda presentarse en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales y define los estándares propios para la atención a los ciudadanos.

Acorde con la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, según los estándares que deben cumplir las entidades públicas; definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; el Plan incluye cinco Componentes, así:

1. Gestión del riesgo de corrupción
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

2 OBJETIVOS

La Institución adopta como objetivos generales los contenidos en el Capítulo II del Título Primero de la Ley 30 de 1992. En desarrollo de los objetivos establecidos en la Ley 30 de 1992, la Institución tendrá los siguientes:

2.1 *Objetivo general:*

La Institución Universitaria Digital de Antioquia –IU Digital- es una IES que desarrollará programas post secundarios bajo la modalidad virtual y realizará alianzas con otras IES, Instituciones de Educación para el Trabajo, IE de la media, Organizaciones Territoriales y Entidades Privadas, con el propósito de brindar una alternativa innovadora e inclusiva a los estudiantes de la básica y la media para que puedan continuar sus estudios postsecundaria.

- a) Ser un factor de desarrollo biopsicosocial, espiritual y material en el Departamento de Antioquia específicamente y en la nación colombiana en general.
- b) Reelaborar permanentemente y con flexibilidad nuevas concepciones de desarrollo y organización social.
- c) Formar a sus alumnos dentro de claros criterios éticos y con adecuada fundamentación científica, para que puedan desarrollarse como personas libres, con conciencias críticas y comprometidas con el servicio a la sociedad.
- d) Fomentar y desarrollar la ciencia y la tecnología en sus diferentes campos y adoptar la ya existente para satisfacer las necesidades del desarrollo regional, nacional e internacional.
- e) Extender las oportunidades de educación superior a las diferentes zonas del Departamento de Antioquia y del País, propiciando la Institución de zonas urbanas y rurales marginadas del desarrollo económico y social, sin detrimento de los niveles académicos y de la búsqueda de la excelencia.

2.2 *Objetivos específicos:*

- a) Establecer un concepto de educación en la comunidad, definido como el proceso de ENSEÑANZA-APRENDIZAJE, que se realice en estrecho contacto con la gente y la realidad social, para complementar, fortalecer y vivificar el efecto educativo en su totalidad.
- b) Desplegar una FUNCIÓN ACADÉMICA que identifique los requerimientos de la comunidad y proporcione una metodología que asegure que esos requerimientos estén presentes en el diseño de los currículos y el desarrollo de los mismos.
- c) Jugar un papel más activo en la diseminación del saber dentro de la comunidad, en la medida en que hacerlo, ayude a perfeccionar la función educativa.
- d) Poner sus recursos a disposición de grupos que requieran su utilización, vía soluciones autónomas a problemas colectivos, de tal manera que se genere una inserción más activa

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

en su contexto geográfico y una atención mayor frente a las preocupaciones locales y regionales.

- e) Integrar la investigación, desarrollo e innovación a los currículos.
- f) Hacer que las TIC's sean en la Institución una herramienta metodológica para mejorar el proceso enseñanza-aprendizaje.
- g) Definir mecanismos que estimulen en el personal docente y discente una actitud positiva y funcional hacia la investigación, el desarrollo y la innovación, en áreas de las ciencias o de la tecnología, o que le permitan profundizar teórica y conceptualmente, en el campo de la filosofía, las humanidades y las artes.
- h) Vincular la investigación, el desarrollo y la innovación a la orientación de la función docente en los procesos de desarrollo de la región y de la sociedad en general.
- i) Hacer que el educador utilice sistemas de evaluación donde el estudiante, haciendo uso de las habilidades y destrezas desarrolladas en el curso, aplique los conocimientos adquiridos a diferentes situaciones, por medio del desarrollo de los procesos de transferencia, integración, análisis, sistemas de interpretación, entre otros.
- j) Disponer de un educador: -Preparado para el cambio, que investigue, planee, organice y aplique nuevos procesos de aprendizaje, - Generador de condiciones, por medio de la DINÁMICA DE LA INVESTIGACIÓN, que conduzcan a los estudiantes a desarrollar actitudes que le permitan diagnosticar nuevas situaciones, anticiparse a ellas y participar activamente en la solución de los problemas que éstas generen, - Que desarrolle un proceso de ENSEÑANZA APRENDIZAJE en el cual, la actividad central esté dirigida a darle la oportunidad al estudiante de: aprender a hacer, aprender a hacerse, aprender a aprender, aprender a autoevaluarse, aprender a ser y aprender a servir, - Cuyo papel sea de orientador, de estimulador, de retroalimentador y de enriquecedor de la personalidad de los educandos.
- k) Proyectar una dimensión humanística integrada donde se practiquen las sanas costumbres, los valores de la existencia humana y el respeto a las normas que nos rigen.
- l) La Institución Universitaria Digital de Antioquia -U Digital- se propone ser un instrumento para la consolidación de la paz a través del ejercicio de su responsabilidad misional, con criterios de inclusión, igualdad y calidad; educando y formando personas competentes y de bien.

2.3 Alcance:

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias de la Institución Universitaria Digital de Antioquia

3 OBJETO

La Institución de Educación Superior “Institución Universitaria Digital de Antioquia – IU Digital” tiene como objeto principal la educación en la modalidad digital en ambientes virtuales de aprendizaje para la formación integral dentro del espíritu comunitario y solidario.

4 MISIÓN

La Institución Universitaria Digital de Antioquia- IU Digital es una Institución de Educación Superior que mediante un ecosistema de educación virtual abierto, responde a las necesidades de formación integral, de cualificación del talento humano y de acceso al conocimiento de todas las personas en cualquier lugar del territorio; a través de una oferta educativa pertinente, de calidad, que posibilite igualdad de oportunidades, eliminando las barreras geográficas que tradicionalmente han sido un factor generador de inequidad en nuestro Departamento, el país y el Mundo.

Somos una institución que mediante la docencia, la investigación y la extensión, busca potenciar las capacidades de las personas y facilitar la adquisición de competencias para la vida y el trabajo, que les permitan elevar la calidad de vida y la competitividad sistémica en todos los entornos urbanos y rurales.

5 VISIÓN

La Institución Universitaria Digital de Antioquia- IU Digital será la mejor alternativa de acceso a programas de educación formal e informal en modalidad virtual, pertinentes y de calidad, que permitan formar de manera integral a los bachilleres y a los trabajadores de entornos tanto urbanos como rurales deseosos de mejorar sus condiciones de vida y laborales, en el propósito de impulsar la competitividad sistémica en Antioquia.

5.1 Visión 2022

A 2022, la IU Digital será reconocida en el país como una Institución de Educación Superior Pública eficiente, líder en transformación digital de la educación, con un modelo de gestión e innovación universitaria de impacto nacional por la contribución al aumento en la cobertura con equidad, emprendimiento y relacionamiento empresarial.

6 PRINCIPIOS

La Institución Universitaria Digital de Antioquia -IU Digital- en cumplimiento de sus objetivos adopta como principios los contenidos en la Ley 30 de 1992 y en aquellas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. Coherente con la filosofía y en desarrollo de su autonomía, basa su gestión en los siguientes principios:

- a) **Responsabilidad social:** Instituye la responsabilidad social para el cumplimiento de su Misión y Visión, teniendo en cuenta que responde ante la sociedad mediante sus órganos de gobierno.
- b) **Excelencia académica:** Encamina su labor hacia la consecución de niveles de excelencia, para lo cual no escatimará esfuerzos que lo conduzcan a obtener logros cada vez mayores en los procesos académicos.
- c) **Innovación:** Dada su vocación técnica y tecnológica, la Institución apoya y fomenta actividades conducentes a la innovación, en los campos que tengan que ver con el ejercicio de la docencia, la investigación y la extensión, con el fin de contribuir de manera eficiente y constante al desarrollo local, regional y del país.
- d) **Equidad:** Se compromete a llevar a cabo sus actuaciones con justicia, buscando el beneficio educativo de todos.
- e) **Universalidad:** Orienta sus procesos de docencia, extensión, proyección social e investigación, hacia la búsqueda de diversidad de campos del conocimiento y hacia el impulso del saber, mediante las relaciones entre campos especializados de la ciencia y la tecnología.
- f) **Solidaridad:** Impulsa las relaciones interpersonales basadas en la dignidad humana, estrategias de crecimiento y de sensibilidad social, para el beneficio común.
- g) **Sentido de ciudadanía:** Expresado mediante la creación de espacios de convivencia que faciliten la colaboración y el apoyo, mediante la consolidación en un ambiente de respeto y apertura en las relaciones interpersonales, que aporten al desarrollo de la ética y al compromiso ciudadano.
- h) **Convivencia:** Al acoger la condición social del Hombre, la Institución establece como uno de sus principios básicos el de la convivencia de sus participantes, mediante el respeto mutuo y el tratamiento constructivo de la divergencia de ideas y el acatamiento a los principios de la dignidad humana.
- i) **Transparencia:** Uno de los fundamentos de la acción Institucional es la transparencia, entendida como la rectitud y coherencia en el obrar y la disposición permanente de hacer públicos todos sus actos.
- j) **Participación:** En su labor de formar ciudadanos, promueve actitudes críticas y fomenta la participación ciudadana, estimula el trabajo en equipo, la cooperación y ofrece respuestas a los retos que impone la democracia.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- k) **Uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC):** Las tecnologías de la Información y Comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información representada de la más variada forma y constituyen nuevos soportes y canales para transmitir, compartir y socializar el conocimiento y por ello se convierten en medios e instrumentos importantes en la Institución o para mejorar la gestión administrativa y académica para dinamizar los procesos de enseñanza-aprendizaje y para llegar a nuevos públicos, ampliando el radio de acción social de la Institución.
- l) **Internacionalización:** Mediante este proceso la Institución viabiliza la globalización de la enseñanza y el aprendizaje universitario. Es la forma como se estrechan los vínculos y niveles de integración con las diferentes instituciones de educación superior, en el ámbito internacional para dinamizar el intercambio científico, técnico, tecnológico y cultural de: directivos, profesores y alumnos, así como el aprendizaje de los contenidos curriculares donde el conocimiento respectivo se reproduzca sin importar su ubicación espacial.
- m) **Medio ambiente:** Tiene en cuenta en su actuar al entorno que afecta y condiciona especialmente las circunstancias de vida de las personas o la sociedad su conjunto en el entendido de que el medio ambiente comprende el conjunto de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y un momento determinado, que influyen en la vida del hombre y en las generaciones venideras. Es decir, no se trata sólo del espacio en el que se desarrolla la vida, sino que también abarca elementos tan intangibles como la cultura y por ello la institución debe contribuir a la formación de los estudiantes en la concepción científica del mundo y la comprensión de los problemas del medio ambiente, del desarrollo sostenible y de la necesidad de la educación ambiental y su vínculo con la sociedad.
- n) **Bienestar:** En cumplimiento de sus objetivos adopta como principio el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo integral de todos los miembros de la Comunidad, igualmente brinda bienestar y contribuye a la formación integral del ser.
- o) **Descentralización:** Las TIC han permitido que los saberes circulen en diversas formas y en lugares diferentes a los tradicionales. De igual manera, han permitido que existan múltiples maneras de acceder y construir conocimiento. Es por esto que la IU DIGITAL es un ecosistema de educación virtual donde cualquier persona, desde cualquier lugar, puede hacer uso de los programas de formación ofertados.
- p) **Autonomía en la formación:** Un proceso de formación centrado en el estudiante requiere de elementos y contenidos que acompañen su avance en la obtención de las habilidades y los conocimientos propuestos, pero, adicionalmente, requiere compromiso para cumplir con las nuevas condiciones de autonomía y autogestión que exigen los procesos de formación virtual.
- q) **Niveles:** La IU Digital se precia de ser un modelo novedoso de formación virtual, de carácter colaborativo, que busca integrar diferentes sectores de la sociedad alrededor de elevar los niveles de calidad de vida de las personas a través de más y mejores oportunidades de educación.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- r) **Inclusión:** Los altos índices de exclusión educativa están determinados por diferentes variables, entre ellas, la dificultad para acceder a programas educativos y la poca capacidad que tienen las instituciones para llegar a todos los territorios. La IU Digital representa el derecho al acceso a procesos de educación con calidad. Su apuesta educativa busca acoger personas de cualquier condición, lugar, edad, género o etnia para superar las desigualdades que, tradicionalmente, han marcado el desarrollo de la región y, en general, del país.
- s) **Confianza:** Es la convicción por hacer realidad la Misión y Visión de la IU Digital, donde todas las personas e instituciones involucradas aportan sus conocimientos y habilidades, tanto para ofrecer procesos con calidad como para responder responsablemente a las oportunidades de formación brindadas.
- t) **Pertinencia:** La realidad de las comunidades del departamento contempla diferentes talentos, vocaciones, necesidades y potencialidades, que serán convocadas a través de la IU Digital para ser puestas al servicio del desarrollo regional y hacer de Antioquia un territorio próspero, con múltiples capacidades para construir nuevo conocimiento útil y adecuado.
- u) **Flexibilidad:** La IU Digital tendrá una apuesta de formación abierta y dinámica, que posibilite involucrar habitantes de diversas regiones, municipios y comunidades, y que permita nuevas y diferentes maneras de desarrollar los talentos, habilidades y conocimientos de sus estudiantes.
- v) **Integridad:** Aporta al desarrollo integral tanto de los estudiantes como de los profesionales que hacen parte de la Institución Universitaria Digital de Antioquia-IU Digital, actuando bajo principios éticos que tienen como centro al ser, y que propenden por proteger y garantizar el bienestar de los demás.

7 COMPONENTES DEL PLAN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, la Institución Universitaria Digital de Antioquia como establecimiento público del orden departamental, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, de acuerdo con la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2” y en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

7.1 Gestión del riesgo de corrupción

La Gestión del Riesgo de Corrupción es la “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.”¹

En este componente se contemplan las siguientes actividades:

Gestión del Riesgo de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Adoptar una Política de Administración del Riesgo	Acto administrativo aprobado	Dirección de Planeación.	Abril
	1.2	Publicación y socialización de ajustes en la Política de Administración del Riesgo si se realizan	Política publicada y socializada.	Dirección de Planeación.	Abril
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Publicación de los mapas de riesgos de cada proceso e Institucional.	Mapas de riesgo publicados a la fecha.	Dirección de Planeación.	Enero 31
	2.2	Definir e implementar una herramienta para el reporte de seguimiento a materialización y tratamiento de los riesgos.	Implementación de la Herramienta	Dirección de Planeación. Líderes de proceso.	Diciembre 31

¹ Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Departamento Administrativo de la Función Pública. Versión 2015

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

3. Consulta y divulgación	3.1	Socialización con los integrantes de los equipos de trabajo de cada proceso de sus respectivos mapas de riesgos y de su forma de consulta.	Actividades de socialización realizadas	Dirección de Planeación.	Abril 30
4. Monitoreo y revisión	4.1	Monitoreo cuatrimestral del mapa de riesgos por parte de los líderes.	Documento con resultados del monitoreo	Líderes de Proceso	Abril 30 Agosto 31 Diciembre 31
	4.2	Realizar y publicar los cambios derivados del monitoreo a los mapas de riesgos de cada proceso	Mapas de riesgo publicados y actualizados a la fecha.	Dirección de Planeación. Líderes de proceso.	Diciembre 31
	4.3	Ejecución de las actividades establecidas en los mapas de riesgos para el fortalecimiento de los controles y la disminución de la probabilidad de ocurrencia.	Acciones ejecutadas	Líderes de Proceso	Diciembre 31
5. Seguimiento	5.1	Seguimiento por parte de los líderes de proceso a la implementación de las actividades para el fortalecimiento de los controles y la disminución de la probabilidad de ocurrencia.	Avance de acciones ejecutadas	Líderes de Proceso	Trimestral
	5.2	Realización de auditorías de seguimiento a la administración de los riesgos.	Informe de auditorías	Dirección de Planeación	Diciembre 31

7.2 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 el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

De acuerdo con la normatividad antitrámites, La IU. Digital en concordancia con el Plan de Desarrollo Institucional 2018-2022, desde su dimensión “#TDigital: una institución universitaria ejemplo de transformación digital en todas sus dimensiones de gestión, servicio y gobierno”, realizará las siguientes actividades en la vigencia 2019:

La IU. Digital identifica los siguientes riesgos para prevenir que estos se presenten a futuro:

- Implementar mecanismos para la gestión en medios virtuales

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

- Procedimiento para la expedición de certificaciones y constancias de estudio
- Protocolos para el reporte de notas a los sistemas de información

Realización de actividades de simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad de trámites, en caso de ser requerido.

Racionalización de Trámites					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
1. Priorización y Racionalización de Trámites	1.1	Implementar mecanismos para la gestión en medios virtuales	Capacitaciones y estructurar trámites de manera digital	Dirección de Planeación.	Diciembre 31
	1.2	Procedimiento para la expedición de certificaciones y constancias de estudio	Procedimientos y trámites definidos	Dirección de Planeación.	Abril 30
	1.3	Protocolos para el reporte de notas a los sistemas de información	Instructivo para reporte	Dirección de Planeación.	Abril 30
	1.4	Intervención de los trámites definidos institucionalmente	Trámites racionalizados	Dirección de Planeación. Líder de proceso	Diciembre 31

El desarrollo de este componente será coordinado por los líderes de proceso vinculado, con el apoyo de la Dirección de Planeación. Para ello se trabajará con base en la priorización definida, según las necesidades de los objetivos misionales y la disponibilidad de recursos de la Institución.

7.3 Rendición de cuentas

“En su acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.”²

Para el año 2019 la Institución Universitaria Digital de Antioquia realizará su primera rendición de cuentas públicas y se adopta como un proceso permanente que se orienta a afianzar la relación con la comunidad educativa y la ciudadanía en general, mediante la publicación en la página web para la difusión de información e interacción con la comunidad académica y la ciudadanía, la socialización de la información con el apoyo de los medios de comunicación.

En la página web institucional se mantendrá a disposición de los ciudadanos información comprensible, actualizada, oportuna y completa relacionada con datos, estadísticas, indicadores, informes, información sobre estados financieros, acuerdos, y demás información relevante relacionada con la gestión de la entidad desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

Rendición de Cuentas					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actualización de la Información general a disposición de los ciudadanos en la página web (datos, estadísticas, informes de gestión, indicadores, información sobre estados financieros, acuerdos).	Página actualizada con la información mínima requerida según la guía	Líderes de Proceso y Área de Comunicaciones	Permanente
	1.2	Creación del boletín institucional respecto a avances en la gestión.	Boletín	Dirección de Planeación	Semestral
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Actualización y socialización del Plan de Rendición de Cuentas.	Plan elaborado, aprobado y socializado	Dirección de Planeación y Área de Comunicaciones	Abril
	2.2	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Informe de resultados de la audiencia	Rector Área de Comunicaciones	Agosto
	2.3	Informe de la estrategia de Rendición de Cuentas de la	Informe de resultados de	Rector Área de	Diciembre 31

² Documento CONPES 3654 de 2010. DNP – DEPP, DDTs, DJSG. Departamento Administrativo de la Función Pública. Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

		vigencia	la audiencia	Comunicaciones	
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.1	Plan de sensibilización, en tema de orientación del comportamiento de los funcionarios adecuado a la normatividad existente: <ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas • Autocontrol • Política Anticorrupción • Gobierno Digital 	Programa de sensibilización ejecutado	Área de Gestión Humana y Dirección de Planeación	Diciembre 31
	4.1	Elaboración y publicación de Informe de Gestión de la vigencia de 2018.	Informe Elaborado y publicado	Dirección de Planeación	Enero 31
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.2	Elaboración y publicación de Avance de Plan de Acción a junio de 2019.	Informe Elaborado y publicado	Dirección de Planeación	Julio

7.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Actualmente, la Dirección de Tecnología de la IU Digital, está conformada por el siguiente equipo: En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Área de Comunicaciones es la Unidad encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Cada Unidad es responsable de atender y resolver las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD).

Mediante el trabajo en este componente la entidad busca mejorar la eficiencia y eficacia en la atención a las PQRSD, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía de manera efectiva. Busca crear y aplicar efectivamente un procedimiento para la atención a las peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales son coordinadas y evaluadas por la misma Institución, con la finalidad de determinar el grado de atención y su oportunidad de respuesta.

En relación con los mecanismos para la atención al ciudadano, se realizarán las siguientes actividades:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Creación del Área de atención virtual al ciudadano.	Área implementada en la Institución	Secretaría General y Área de Comunicaciones	Junio
	2.1	Creación del sistema de PQRSD	Sistema y socialización	Área de Comunicaciones	Julio
3. Talento Humano	3.1	Capacitación para cualificación y fortalecimiento de las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los usuarios.	Evento realizado	Área de Gestión Humana y Dirección de Planeación	Junio
	3.3	Promoción espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la institución	Evento de sensibilización realizado	Área de Gestión Humana	Diciembre 31
	3.5	Sensibilizar con miras a implementar protocolos institucionales de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad en la atención al ciudadano	Evento de sensibilización realizado	Área de Gestión Humana	Junio
4. Normativo y procedimental	4.1	Creación del procedimiento de atención PQRSD	Procedimiento publicado	Dirección de Planeación Área de Comunicaciones	Junio
	4.2	Elaborar e implementar la política de protección de datos personales.	Política formalizada y divulgada	Dirección de Planeación Secretaría general Dirección de	Junio

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

				Tecnología	
5. Relacionamento con el ciudadano	5.1	Socialización de la caracterización de usuarios o grupos de interés, canales, mecanismos de información y comunicación institucional	Informe de caracterización	Área de Comunicaciones	Julio
	5.2	Establecer mecanismos para medir la percepción de los usuarios respecto a la calidad y accesibilidad a los servicios ofrecidos por la institución y el servicio recibido, y elaborar informe	Informe de medición	Dirección de Planeación Área de Comunicaciones	Julio

7.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

En este componente se establecen los lineamientos para garantizar el acceso de los ciudadanos a la información pública que genera la Institución, para lo cual se establecen mecanismos para fortalecer las estrategias definidas para la disposición de dicha información, de acuerdo con las directrices que se enmarcan en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015.

Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura	Publicación de: Organigrama Escala salarial Perfiles de funcionarios Directorio Institucional	Área de Comunicaciones Área de Gestión Humana Dirección de Planeación	Junio 29
	1.2	Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Ventanilla única de formatos con mayor demanda para el público. Diseño de piezas gráficas	Área de Comunicaciones Dirección de Planeación	Junio 29

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

			para la difusión de trámites y servicios.		
	1.3	Divulgación de datos de dominio público	Un documento publicado en datos.gov.co	Área de Comunicaciones Dirección de Planeación	Junio 29
	1.4	Publicar la información sobre contratación pública	Contratos publicados en la WEB, SECOP y Gestión Transparente	Área de Comunicaciones, Secretaría General y Dirección de Tecnología	Permanente
	1.5	Crear mecanismos de consulta de información de la normativa institucional.	Aplicativo implementado	Área de Comunicaciones, Secretaría General y Dirección de Tecnología	Diciembre 31
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Generar los procedimientos para el registro y atención a las solicitudes de información de acuerdo con las directrices del Decreto 1081 de 2015	Documento formalizado y socializado con los responsables.	Área de Comunicaciones, Secretaría General y Dirección de Tecnología	Junio 29
3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaboración del Registro o inventario de activos de Información.	Documento formalizado y socializado con los responsables.	Secretaría General Coordinación de Archivo	Junio 29
	3.2	Definir el Esquema de publicación de información	Documento formalizado y socializado con los responsables.	Área de Comunicaciones, Secretaría General y Dirección de	Junio 29

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

				Tecnología	
	3.3	Elaboración del Índice de Información Clasificada y Reservada	Documento formalizado y socializado con los responsables.	Área de Comunicaciones, Secretaría General y Dirección de Tecnología	Junio 29
4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	4.1	Monitorear y registrar las solicitudes de información recibidas por los diferentes puntos de atención de la institución	Informe periódico del monitoreo realizado	Área de Comunicaciones, Secretaría General y Dirección de Tecnología	Diciembre 28

8 SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los diferentes líderes y responsables del desarrollo de las estrategias, mecanismos y actividades planteadas deberán hacer seguimientos cuatrimestrales al cumplimiento del Plan.

Quien realice las actividades de Control Interno será la encargada de realizar la verificación; como herramienta de seguimiento utilizará el formato “Seguimiento a las Estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Proyectó Gustavo Londoño Cano Camilo Hurtado Castaño Profesionales Especializados - Secretaría General	Revisó Eliana Sánchez Saldarriaga Secretaria General	Aprobó Comité de gestión y desempeño Aprobado según Acta No 01 enero 30 de 2019
--	---	--

IU Digital de Antioquia

www.iudigital.edu.co

Esta licencia permite a otros distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir de esta obra de manera no comercial y, a pesar que sus nuevas obras deben siempre mencionar a la IU Digital y mantenerse sin fines comerciales, no están obligados a licenciar obras derivadas bajo las mismas condiciones.

