

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Medellín

2020

IU Digital
de Antioquia

Tabla de contenido

Contenido

Tabla de contenido.....	2
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3
1 INTRODUCCIÓN	3
2 COMPONENTES DEL PLAN	4
2.1 Gestión del riesgo de corrupción.....	4
2.2 Racionalización de trámites.....	5
2.3 Rendición de cuentas.....	6
2.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	8
2.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	10
3 SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	12

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

IU DIGITAL - 2020

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 adoptado por la Institución como 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 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 2020, 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”.

2.1 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 del seguimiento y actualización del mapa de riesgos de corrupción institucional.	Seguimiento a Mapa de riesgo publicado	Dirección de Planeación.	Marzo
	2.2	Definir e implementar una herramienta para el reporte de seguimiento a materialización y tratamiento del riesgo de corrupción.	Implementación de la Herramienta	Dirección de Planeación. Líderes de proceso.	Julio

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

3. Consulta y divulgación	3.1	Socialización con los integrantes de los equipos de trabajo de cada proceso del mapa de riesgos de corrupción.	Actividades de socialización realizadas	Dirección de Planeación.	Febrero
4. Monitoreo y revisión	4.1	Monitoreo cuatrimestral del mapa de riesgos de corrupción 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 al mapa de riesgos de corrupción	Mapas de riesgo publicados y actualizados a la fecha.	Dirección de Planeación. Líderes de proceso.	Julio Diciembre
	4.3	Consolidado ejecución de las actividades establecidas en el mapa 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

2.2 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 2020:

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

- Implementar mecanismos para la gestión en medios virtuales
- 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 límite 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
	1.2	Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos	Procedimientos y trámites definidos	Dirección de Planeación.	Abril
	1.3	Identificar trámites de alto impacto y priorizar	Instructivo para identificación de trámites	Dirección de Planeación.	Abril
	1.4	Registrar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	Trámites registrados en el SUIT	Dirección de Planeación. Líder de proceso	Diciembre

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.

2.3 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

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

Durante la vigencia 2019 la Institución Universitaria Digital de Antioquia realizó su primera rendición de cuentas públicas y adoptó dicha práctica 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 Planeación, Comunicaciones	Julio / Diciembre
	2.3	Informe de la estrategia de	Informe consolidado	Planeación, Comunicaciones	Julio / Diciembre

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

		Rendición de Cuentas de la vigencia	rendición de cuentas		
3. Buenas prácticas 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	Gestión Humana y Dirección de Planeación	Diciembre
	4.1	Elaboración y publicación de Informe de Gestión de la vigencia de 2019.	Informe Elaborado y publicado	Dirección de Planeación	Febrero
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.2	Elaboración y publicación de Avance de Plan de Acción a junio de 2020.	Informe Elaborado y publicado	Dirección de Planeación	Julio

2.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Actualmente, la Institución, a través de la dirección de Planeación, definió el procedimiento para atención de PQRSFD, dicha área 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, felicitaciones y denuncias (PQRSFD).

Mediante el trabajo en este componente la entidad busca mejorar la eficiencia y eficacia en la atención a las PQRSFD, 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, felicitaciones 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:

Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Fortalecimiento del Área de atención al ciudadano.	Articulación de los procesos al área	Planeación / Comunicaciones	Junio
	2.1	Implementación del micro sitio de soporte y atención al ciudadano.	Sistema y socialización	Comunicaciones	Julio
2. Fortalecimiento de los canales de atención	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
	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
3. Talento Humano					
4. Normativo y procedimental	4.1	Actualización del procedimiento de atención PQRSFD	Procedimiento publicado	Dirección de Planeación Comunicaciones	Junio

	4.2	Actualización política de protección de datos personales.	Política formalizada y divulgada	Dirección de Tecnología	Junio
5. Relacionamento con el ciudadano	5.1	Realizar estudio y caracterización de grupos de valor: Identificación, clasificación, necesidades y valor agregado gestión, resultados e impactos.	Informe de caracterización	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, Comunicaciones	Julio

2.5 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	Comunicaciones, Gestión Humana, Dirección de Planeación	Junio

	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	Comunicaciones, Dirección de Planeación	Junio
	1.3	Divulgación de datos de dominio público	Un documento publicado en datos.gov.co	Comunicaciones, Dirección de Planeación	Junio
	1.4	Publicar la información sobre contratación pública	Contratos publicados en la WEB, SECOP y Gestión Transparente	Secretaría General	Permanente
	1.5	Actualización mecanismos de consulta de información de la normativa institucional.	Aplicativo implementado, reporte ITA	Comunicaciones, Dirección de Planeación	Diciembre
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.	Comunicaciones, Dirección de Planeación, Secretaría General	Junio
3. Elaboración los Instrumentos de	3.1	Elaboración y actualización del Registro o inventario de activos de Información.	Documento formalizado y socializado con los responsables.	Secretaría General Coordinación de Archivo, logística	Junio

Gestión de la Información	3.2	Definir el Esquema de publicación de información	Documento formalizado y socializado con los responsables.	Comunicaciones, Dirección de Planeación, Secretaría General	Junio
	3.3	Elaboración del Índice de Información Clasificada y Reservada	Documento formalizado y socializado con los responsables.	Comunicaciones, Dirección de Planeación, Secretaría General	Junio
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	Dirección de planeación	Diciembre

3 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”.