

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020  
V1**

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL “INFOTEP”  
SAN JUAN DEL CESAR - DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA**

**ENERO DE 2020**



**Certificados en Calidad**

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61  
**Teléfono:** +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404  
**Web:** [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) **email.** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## TABLA DE CONTENIDO

### Introducción

### I. Marco Legal

### II. Política Anticorrupción

### III. Objetivos

- ✓ Objetivo general
- ✓ Objetivos específicos

### IV. Componentes

- ✓ Primer componente: Gestión de riesgo de corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción
- ✓ Segundo componente: Racionalización de trámites
- ✓ Tercer componente: Rendición de Cuentas
- ✓ Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- ✓ Quinto componente: Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información
- ✓ Iniciativas adicionales

### IV Referencias bibliográficas



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## INTRODUCCIÓN

El Instituto de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar—“**INFOTEP**”, tiene la responsabilidad, como lo establece la normatividad legal, de formular e implementar anualmente estrategias orientadas a prevenir hechos de corrupción en la institución.

Es por ello que en materia de lucha contra la corrupción, el INFOTEP seguirá las orientaciones de políticas definida en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la ley 1757 de 2015 y en la ley de transparencia y acceso a la información pública (ley 1712 de 2014) definirá una política anticorrupción con el objetivo de direccionar la gestión hacia la eficiencia y la transparencia y contar con más instrumentos para que la ciudadanía pueda ejercer su derecho y deber de controlar la gestión de la entidad, con el fin de reducir el nivel de riesgo de corrupción.

Para cumplir con este cometido, la institución seguirá el modelo diseñado por la Secretaria de la Presidencia, en concordancia con la Función Pública y Planeación Nacional, referenciado en el documento “estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, versión 2, pero además se tomaran como insumos para su formulación las actividades y productos que dejaron de realizarse, en el 2019, en los diferentes componentes que integran el plan

De acuerdo con el modelo, el PAAC se debe formular teniendo en cuenta cinco (5) componentes. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

En fin, el Plan se actualizó de acuerdo con los cinco componentes, más las iniciativas adicionales contenidos en el documento de estrategias y comprende la realización de las siguientes actividades, de manera global, las cuales se detallaran más adelante:

- ✓ **Gestión de riesgo de corrupción -mapa de riesgos anticorrupción.**



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

- ✓ Racionalización de trámites.
- ✓ Rendición de cuentas.
- ✓ Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano
- ✓ Mecanismo para la transparencia y acceso a la información
- ✓ Iniciativas adicionales



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61  
**Teléfono:** +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404  
**Web:** [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) **email.** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## I MARCO LEGAL

**Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se Consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

De igual forma dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

**Decreto - Ley 128 de 1976.** Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, Incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas.

**Ley 80 de 1993.** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

**Ley 87 de 1993.** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.

**Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

**Ley 489 de 1998.** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

**Ley 617 de 2000.** Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

**Ley 678 de 2001.** Por medio de la cual se reglamenta la determinación de Responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la Acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.

**Ley 734 de 2002.** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho Código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

**Decreto 2170 de 2002.** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

**Ley 795 de 2003.** Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

**Ley 819 de 2003.** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

**Ley 850 de 2003.** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

**Ley 872 de 2003.** Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

**Decreto Nacional 4110 de 2004.** Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.

**Ley 909 de 2004.** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

**Decreto 4485 de 2009.** Por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.

**Ley 1150 de 2007.** Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la Contratación con Recursos Públicos.

**Documento CONPES 3654.** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos. Abril de 2010.

**Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

**Decreto 4632 de 2011.** Por medio de la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 0019 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Decreto 2641 de 2012.** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

**Decreto 2573 de 2014.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 103 de 2016** “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones” y la Resolución 3564 de 2015 “Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública”.



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61  
**Teléfono:** +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404  
**Web:** [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) **email:** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## II. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional INFOTEP San Juan del Cesar - Guajira, a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y de sus respectivas acciones y estrategias, se compromete a acercarlos para la formulación e implementación de las políticas, planes y proyectos; a simplificar y hacer más eficientes los trámites en busca de la satisfacción de nuestras partes interesadas, a gestionar los riesgos de corrupción con el fin de hacer de nuestra gestión un ejemplo de transparencia e integridad en a nivel local, a rendirle cuentas a la ciudadanía con el objeto de mantenerla informada y generar espacios de diálogo con ésta sobre el avance y cumplimiento de metas institucionales, a facilitar el acceso a la información pública institucional y hacer de estos procesos acciones permanentes en la gestión.

## III. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Actualizar y continuar con la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar—**INFOTEP**, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, a través del establecimiento de estrategias, actividades y controles tendientes a la lucha contra la corrupción y el mejoramiento en la Atención al Ciudadano.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Realizar estudio y seguimiento del Mapa de Riesgos de Corrupción del Instituto de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar—**INFOTEP**, orientado por los parámetros establecidos en la metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Identificar los trámites existentes en el Instituto de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar—**INFOTEP** y cuidar su sostenimiento.



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email. [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

- Robustecer el control ciudadano de los resultados de la gestión, a través del fortalecimiento de los mecanismos de Rendición de Cuentas existentes Instituto de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar–“INFOTEP, así como mediante el establecimiento de nuevos mecanismos, partiendo de la caracterización de los usuarios, sus respectivas necesidades de información, y de una estrategia para la rendición de cuentas permanente.
- Mejorar la calidad y accesibilidad de los usuarios Instituto de Formación Técnica Profesional de San Juan del Cesar–“INFOTEP a los trámites y servicios de la institución, a través de la definición y divulgación clara del portafolio de servicios, la disponibilidad de información sobre la forma de acceder a ésta, el conocimiento de la satisfacción del usuario frente a los servicios prestados, el fortalecimiento de los canales de atención existentes y el mejoramiento de la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos de la entidad..

#### IV COMPONENTES

##### PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

**OBJETIVO:** Determinar las acciones necesarias para llevar acabo la identificación, administración y control de los riesgos de corrupción de la entidad, en concordancia con el modelo estándar del control interno y los demás sistemas administrativos, de gestión y control aplicables a la misma.

**ESTRATEGIA:** Se establecen criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiéndonos a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitarlos riesgos de corrupción.

El referente para la construcción del mapa de riesgos de corrupción del INFOTEP, lo constituye la guía metodológica de la secretaria de transparencia contenida en



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

el documento **“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”** versión 2 expedido en el 2015, pero puesto a disposición del sector publico Colombiano enero 2016.

### **CONCEPTOS Y ELEMENTOS DE LA ESTRATEGIA**

De acuerdo a la versión2 de la metodología de la Secretaria de la Transparencia, la gestión de riesgo del INFOTEP se fundamentara en los siguientes conceptos y elementos de la estrategia:

Se entiende por riesgo de corrupción **“la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular”**.

De ahí que para garantizar la transparencia del INFOTEP se debe **gestionar el riesgo de corrupción** que está definido como “el conjunto de “Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”<sup>6</sup> de corrupción”<sup>1</sup> de las cuales se destacan:

- Política de Administración del Riesgo de Corrupción.
- La construcción del Mapa de Riesgo Corrupción
- Consulta y Divulgación.
- Monitoreo y Revisión.
- Seguimiento.

**Política de Administración del Riesgo de Corrupción,** El Infotep es una institución que propicia condiciones institucionales de lucha contra la corrupción, haciendo que sus procesos estén enfocados a prevenir y detectar hechos asociados a este fenómeno, asumiendo los mecanismos, sistemas y controles adecuados que permiten la prevención, detección y respuesta a estas conductas.

En el mismo sentido, asume los principios rectores de la política integral de lucha contra la corrupción (CONPES 167) que conduzcan a resultados macro de cómo



mejorar la gestión pública, contar con servidores públicos y ciudadanos que actúen con integridad.

Las metas que se espera lograr con la ejecución de la política de administración de riesgos de corrupción son:

- a. Gestionar los riesgos de corrupción procurando que no se materialicen.
- b. Generar compromiso y cultura frente a la lucha ante las prácticas corruptas.

El Mapa de Riesgos de Corrupción del INFOTEP, se compone de 6 riesgos identificados a los procesos de la Entidad. La identificación, análisis, valoración de sus riesgos y respectivos controles y acciones se encuentran relacionados en el documento “Matriz de Riesgos de Corrupción INFOTEP 2020”, que corresponde al Anexo 1 (uno) del presente documento.

Para la valoración de la probabilidad e impacto de los riesgos de corrupción se sigue aplicando lo mencionado en la Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción de 2015.



**La construcción del Mapa de Riesgo Corrupción**, pasa por tres (3) momentos:

❖ **Identificación del riesgo de corrupción**, hace referencia a “conocer las fuentes de los riesgos, sus causas y sus consecuencias”(Guía Metodológica para la Gestión del Riesgo de Corrupción, pag 13) . Para ello se deben seguir los siguientes pasos:

- ✓ Identificación del contexto.
- ✓ Construcción del Riesgo de Corrupción.

❖ **Valoración del Riesgo de Corrupción**, el cual se realiza mediante dos procedimientos:

- ✓ Análisis del Riesgo de Corrupción
- ✓ Evaluación del Riesgo de Corrupción



- ❖ **Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción**, es el resultado de todo el proceso que se sigue para la construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción.
- + **Consulta y Divulgación**, se entiende como el **proceso participativo** que debe cumplir el INFOTEP para la construcción del Mapa de Riesgo de Corrupción
- + **Monitoreo y Revisión** se refiere a la responsabilidad que tienen los líderes de proceso y su equipo de monitorear y revisar el riesgo de corrupción y hacer ajuste cuando las circunstancias así lo amerite.
- + **Seguimiento** hace referencia a la obligación que tiene control interno o quien haga sus veces analizar el cumplimiento de las metas previstas en la ejecución de la gestión del riesgo de corrupción.

### **PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

En la implementación de la estrategia está previsto un plan de acción que contiene los componentes de la estrategia, las actividades a realizar, las metas o productos y los responsables, así:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada*
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar, actualizar y documentar la la Política de Administración de Riesgos de corrupción de acuerdo a las orientaciones - MIPG	Actualizada la Política para la administración de riesgos de corrupción	Planeación	30/04/2020
	1.2	Publicar en la pagina weeb "link transparencia" la política de administración de riesgo de corrupción"	Política publicada	Planeación	30/04/2020
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Capacitación metodología administración de riesgos de corrupción	Presentación y actas de asistencia	Jefes de Proceso Planeación	10/01/2020
	2.2	Identificación riesgos de corrupción	1. Matriz de Identificación de Riesgos de Corrupción	Jefes de Proceso Planeación	13/01/2020- 27/01/2020
	2.3	Evaluación riesgos de corrupción	1. Formato para determinar el Impacto  2. Matriz riesgo inherente	Líderes de Proceso, planeación	13/01/2020- 27/01/2020



			3. Valoración de controles		
			4. Matriz riesgo residual		
	2...	Elaboración Mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de Corrupción	Jefes de Proceso Planeación	13/01/2020- 27/01/2020
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicación Mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción - Publicado	Sistema y comunicaciones Planeación	31/01/2020
	3.2	Socialización Mapa de riesgos de riesgo de corrupción definitivo	Actas de socialización	Planeación	31/03/2020
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitoreo y revisión periódica del mapa de riesgos de corrupción	Actas de acompañamiento	Líderes de Proceso, planeación	Cuatrimestral
	4.2	Ajuste - Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de Corrupción	Líderes de Proceso, planeación	De acuerdo a las solicitudes de ajuste
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Formato de Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción	Líder de proceso de Control Interno	los cinco (5) primeros días hábiles de los meses de: mayo septiembre y enero.
	5.2.	Publicación del seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicación del seguimiento en la Web	Líder de proceso de Control Interno	los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero.

## SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### Objetivo:

Facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, simplificado, estandarizado, eliminando, optimizando o automatizando los trámites existentes.

Garantizar que la información sea efectiva para la ciudadanía y se establezcan mecanismos que faciliten la obtención de los productos o servicios públicos dentro del INFOTEP.

### Estrategia:



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
 NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
 Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
 Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co  
 San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

La Ley Antitrámites, Ley 962 de 2005?, es una iniciativa gubernamental que establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública en las relaciones del ciudadano-empresario con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

Así mismo, señala los lineamientos para reducir buena parte de los trámites y procedimientos administrativos que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades del Estado.

Este instrumento jurídico se fundamenta en la construcción de una gestión pública moderna y transparente, mediante el fortalecimiento tecnológico, permiten al ciudadano acceder a los servicios públicos de forma ágil y efectiva, genera ahorros en costos y tiempo, evita exigencias injustificadas a los colombianos.

Todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, que opera a través del Portal del Estado Colombiano, PEC, [www.gobiernoonline.gov.co](http://www.gobiernoonline.gov.co).

Se determinan las acciones necesarias para llevar a cabo la identificación, análisis y caracterización de los trámites que ofrece el INFOTEP con el fin de tener los insumos necesarios para realizar la priorización de los trámites que se optimizaran y automatizaran posteriormente.

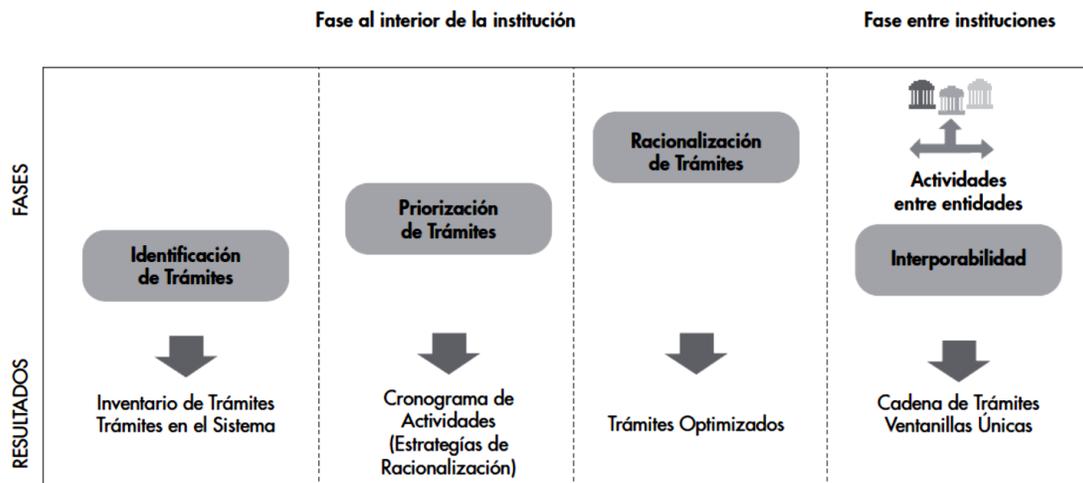
La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este orden de ideas, buscamos en este plan adelantar todas las acciones a nuestro alcance para



efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos. No nos cabe la menor duda que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión.

### FASES PARA SU IMPLEMENTACIÓN

Se deben desarrollar las siguientes etapas:



### IDENTIFICACIÓN E INSCRIPCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS EN EL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES, SUIT.

Esta fase consiste inicialmente en realizar el inventario de los trámites y servicios de la entidad, levantar y revisar la información detallada de los trámites y servicios existentes en la entidad, para su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, el cual opera a través del Portal del Estado Colombiano [www.gobiernoenlinea.gov.co](http://www.gobiernoenlinea.gov.co).

### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS.



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
 NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
 Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
 Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
 San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Esta fase consiste en aplicar estrategias efectivas de simplificación, automatización y optimización de los procesos y procedimientos para que los trámites sean simples, eficientes, directos y oportunos.

### **ESTUDIO DE TRÁMITES E IDENTIFICACIÓN DE CADENAS DE TRÁMITES.**

Esta fase consiste en el análisis transversal que permite diagnosticar puntos críticos y asociaciones comunes intra e intersectoriales con grados significativos de afinidad y correlación en los servicios que presta el Estado, elimina duplicidad de información, pasos innecesarios y altos costos de transacción.

### **IMPLEMENTACIÓN DE VENTANILLAS ÚNICAS.**

Es un sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado, a través de trámite electrónico de autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos sin documentos físicos; pago electrónico para los recaudos; sustitución de formularios físicos por formularios virtuales, atención al usuario 7 x 24 horas, operación a través de certificados digitales; seguridad y transparencia del proceso y eficiencia operativa y minimizar el desplazamiento para realización de trámites.

Adicionalmente, existe armonización entre las fases de la Política Antitrámites y las fases de Gobierno en Línea, las cuales se relacionan en los siguientes aspectos:



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

FASES O ETAPAS DE LA POLÍTICA ANTITRÁMITES Y DE GOBIERNO EN LÍNEA		
Política Antitrámites	Gobierno en Línea	Relación
Identificación e inscripción de trámites y servicios	Fase de Información en línea	<p>En la página web inicial debe existir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un listado de la totalidad de trámites y servicios de la entidad en el que se incluyan el nombre del trámite o servicio y el enlace a la información sobre el trámite o servicio en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, o</li> <li>Un enlace directo al listado de trámites y servicios y su información en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.</li> </ul>
Racionalización de trámites y servicios	Fase de Interacción en Línea	<p>En concordancia con la Ley 962 de 2005, poner a disposición de los participantes, a través del sitio web:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En forma gratuita todos los formularios de los trámites cuya diligencia se exija por las disposiciones legales, para descarga o diligenciamiento en línea.</li> <li>El pago del trámite en línea.</li> </ul>
	Fase de Transacción en Línea	<ul style="list-style-type: none"> <li>Habilitar la opción de consultar y hacer seguimiento en línea al estado de un trámite y/o servicio.</li> <li>Informar en línea a los usuarios el plazo de respuesta a la solicitud de un trámite o servicio.</li> <li>Contar con herramientas para medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios de la entidad.</li> <li>Proveer en línea la mayor cantidad de los pasos de cada uno de los trámites y servicios, posterior a la optimización, racionalización y simplificación, en los casos en que se aplique.</li> </ul>
Estudio de trámites e identificación de cadenas de trámites y ventanillas únicas	Fase de Transformación en Línea	<p>Tener definido y aprobado por el Departamento Administrativo de la Función Pública el plan de optimización, simplificación, racionalización y estandarización de trámites.</p> <p>Verificar la ejecución de acciones para el logro del Plan de simplificación, racionalización y estandarización de trámites (ejecutado vs. programado), según reporte del Departamento Administrativo de la Función Pública.</p> <p>Proveer trámites y servicios en línea mediante canales electrónicos diferentes a Internet.</p> <p>Proveer asociaciones de trámites y/o servicios comunes y/o complementarios a través de ventanillas únicas virtuales y/o cadenas de trámites automatizadas, las cuales deberán registrarse en el Portal del Estado Colombiano.</p>
Portal del Estado Colombiano	Fase de Democracia en Línea	Habilitar mecanismos que permitan la atención a población vulnerable en información, servicios y trámites.

De acuerdo a los lineamientos establecidos, el INFOTEP diseño la estrategia de racionalización de trámites que esta especificada en la matriz anexa.

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

Para el desarrollo de la estrategia está previsto un plan de acción que contiene los componentes de la estrategia, las actividades a realizar, las metas o productos y los responsables, así:



Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
 NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
 Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
 Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co  
 San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

Nombre de la entidad: INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL UDESAN

Sector administrativo: Educación

Departamento: La Guajira

Municipio: SAN JUAN DEL CESAR

Orden: Nacional

Año vigencia: 2020

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLANES DE EJECUCIÓN				
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha Inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Planilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	22087	Certificado de notas	Inscrito	Para obtener el certificado de notas el tiempo de obtención es de 8 días hábiles	Los tiempos de obtención del certificado de notas serán de 7 días hábiles	La estrategia de racionalización presentada por el INFOTEP, San Juan del Cesar, La Guajira, está orientada para la vigencia 2020 en la reducción de tiempos de respuesta del trámite.	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	15/01/2020	30/11/2020	Admisión, registro y control académico	
Planilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	22120	Certificados y constancias de estudios	Inscrito	Para obtener el certificado o constancia de estudio los tiempos de obtención son de 8 días hábiles	Los tiempos de obtención del certificado o constancia de estudio serán de 7 días hábiles	La estrategia de racionalización presentada por el INFOTEP, San Juan del Cesar, La Guajira, está orientada para la vigencia 2020 en la reducción de tiempos de respuesta del trámite.	Administrativa	Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite	15/01/2020	30/11/2020	Admisión, registro y control académico	

### TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

#### INTRODUCCIÓN

Este componente se desarrolló siguiendo las orientaciones del Manual Único de Rendición de Cuentas con énfasis en derechos humanos y paz, diseñado por la función pública para las entidades de la Rama Ejecutiva del Poder Público, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1757 de 2015.

De acuerdo al manual, el énfasis en **derechos humanos y paz**, implica “ampliar el contenido y la forma de llevar a cabo el proceso de rendición de cuentas. Además de informar sobre cómo se protegen y garantizan los derechos que son titular, las



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
 NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
 Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
 Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co  
 San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

entidades deben cumplir los principios de los derechos humanos en el proceso de diálogo entre la ciudadanía y el Estado, haciendo este proceso más responsable, participativo e inclusivo. De esta manera, se contribuye a la garantía de los derechos civiles y políticos”.

En las nuevas orientaciones se establecen tres niveles de desarrollo de la Rendición de Cuentas, así: “El nivel “Iniciando” se refiere a las entidades que están incursionando en la rendición de cuentas y brinda los elementos básicos para el cumplimiento de este objetivo,..... El segundo nivel es “consolidando”, se refiere a entidades que ya cuentan con experiencia y quieren continuar fortaleciendo la rendición de cuentas,..... . Finalmente, el nivel “perfeccionando” presenta contenidos detallados y técnico para aquellas entidades que desean perfeccionar sus estrategias de rendición de cuentas”.

**OBJETIVO:** la rendición de cuentas se realizan con el propósito de que la comunidad pueda ejercer su derecho al control social de la gestión pública y velar por el patrimonio público cumpliendo cabalmente con los preceptos constitucionales establecidos en el artículo 33 de la ley 489/98 sobre la realización de las audiencias públicas para la rendición de cuentas.

**ESTRATEGIA:** utilizar los medios de divulgación institucionales definidos en el proceso de comunicación institucional, para mantener informado permanentemente sobre las acciones trazadas en los planes. Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.



### CONTENIDO DE LA ESTRATEGIA

Este componente comprenden los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Esta definida, según el artículo 48 de esta ley, como “**un proceso mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control**”; pero además implica acciones control social: petición de información y de explicaciones y la evaluación de la gestión. Todo esto con el propósito buscar la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

Los lineamientos para la formulación de la estrategia de rendición de cuentas está contenido en la metodología “Manual Único de Rendición de Cuentas con énfasis en derechos humanos y paz”, versión 2, así:

#### Elementos de la rendición de cuentas

La rendición de cuentas está sustentada en tres (3) elementos que se detallan a continuación:

- i. **Información:** Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- ii. **Diálogo:** Se refiere a: (i) sustentación, explicaciones y justificaciones de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones.
- iii. **Responsabilizarse** de lo acordado. El principal incentivo para las entidades, los grupos de valor y los órganos de control es identificar



que la institución ha cumplido con los compromisos propuestos en los ejercicios de rendición de cuentas, entendiendo qué agregó valor al cumplimiento de su propósito fundamental. Implica la capacidad de aceptar las sanciones que se deben asumir, en caso de incumplimiento.

Estos elementos de la estrategia van variando de acuerdo al grado de madures que tenga las instituciones en su práctica de Rendición de Cuentas

#### **Etapas del proceso de Rendición de Cuentas**

Siguiendo las orientaciones del Manual Único de Rendición de Cuentas con énfasis en derechos humanos y paz, este proceso debe organizarse siguiendo las siguientes fases:

- **Aprestamiento:** El aprestamiento para la rendición de cuentas; consiste en la organización gradual y permanente de actividades y experiencias que promoverán una cultura de la rendición de cuentas tanto al interior de nuestra entidad como con nuestros grupos de interés. Está conformado por actividades de identificación del estado actual de rendición de cuentas, equipo líder, organización del trabajo del equipo líder.
- **Diseño:** Se refiere a la actividad creativa para el desarrollo de una representación mental para concretar cómo será el proceso de rendición de cuentas en la etapa de ejecución. Tiene por fin proyectar actividades que sean útiles y efectivos de la estrategia de rendición de cuentas. Es ideal que esta fase cuente con procesos participativos para definir las actividades, responsables, tiempos y recursos de la rendición de cuentas para el ciclo de la gestión(anual). Incluye el diseño de la estrategia de relacionamiento y comunicaciones para la rendición de cuentas.
- **Preparación – Capacitación:** Es aquello que se hace antes de disponer de algo, es decir, lo que se deja listo para su uso posiblemente inmediato, que en el caso de la rendición de cuentas será utilizado en la etapa de ejecución. Se refiere a las condiciones necesarias para la rendición de cuentas y abarca actividades como: generación y análisis de la información, elaboración del informe de gestión para la rendición de cuentas, los formatos y mecanismos para la publicación, difusión y comunicación permanentes.
- **Ejecución:** Este momento se relaciona con la puesta en marcha de la estrategia de Rendición de cuentas de su entidad, en donde se reflejan sus apuestas, para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados. En el momento en el cual se ejecutan las acciones de publicación, difusión y comunicación de información y desarrollo de espacios de diálogo con la participación de los grupos de interés.
- **Seguimiento y evaluación:** La evaluación y seguimiento de la estrategia de Rendición de cuentas es transversal e inicia y finaliza con la elaboración del autodiagnóstico, ya que éste brindará las bases para elaborar los indicadores y



evidenciar el avance anual de su entidad en el proceso de Rendición de Cuentas.

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

Para el desarrollo de la estrategia está previsto un plan de acción que contiene los componentes de la estrategia, las actividades a realizar, las metas o productos y el responsable

COMPONENTE 3: ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS-2020					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Realizar la publicación de los planes e informes que normativamente se exige el 31 de enero 2020.	Información publicada en link de transparencia	Jefes de proceso, comunicaciones	31/01/2020
	1.2	Divulgar informe periódicos para orientar a los ciudadanos y grupos de interés sobre la ejecución del PAAC	un informe cada cuatrimestre del seguimiento al PAAC	control interno, planeación comunicaciones	Cuatrimestres
	1.3	Realizar y publica un informe anual de la vigencia anterior sobre la estrategia de rendición de cuentas.	Informe realizado y publicado	Sistema y comunicaciones	31/01/2020
	1.4	Realizar informes de avances donde se pueda evidenciar algunos resultados de la gestión de la institución por medio de boletines	Un (1) boletín bimensual	Sistema y comunicaciones, planeación	bimensual
	1.5	Revisar y actualizar la página web de la institución con los reportes que envíen los jefes de procesos	Página web revisada y actualizada por semestre	Sistema y comunicaciones, jefes de procesos	permanente
	1.6	Publicar los avances trimestrales del Plan de Acción	Tres (3) publicaciones	Planeación	Cuatrimestres
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	La audiencia pública de rendición de cuentas, con enfoque de derechos humanos y paz	Informes	Planeación	16/10/2020
	2.2	Diálogos con los estudiantes	Realizar dos (2) encuentro con la comunidad estudiantil	Gestión académica	II Semestres
	2.3	Diálogos con el sector productivo	Realizar un (1) encuentro con el sector productivo por año	Proyección social y egresado	Anual
	2.4	Realizar espacios de diálogos a través de chat y redes sociales	diálogos realizados a través de chat y redes sociales	Sistemas y comunicaciones	permanente
	2.5	Realizar actividades de Grupo Focal sobre temas relevantes de la gestión misional institucional	Realizar un grupo focal por año	Sistemas y comunicaciones, vicerrectoría académica	II Semestres



<p><b>Subcomponente 3 -</b> Responsabilizarse - Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>3.1</p>	<p>Capacitar a los funcionarios del infotep en temas relacionados con: Transparencia y acceso a la información, Código de Integralidad, Participación Ciudadana, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Realizar una capacitación por semestre a los funcionarios de la institución</p>	<p>Gestión del talento humano</p>	<p>Semestres</p>
<p><b>Subcomponente 4-</b> Responsabilizarse- Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>4.1</p>	<p>Realizar la evaluación a la audiencia pública de rendición de cuentas.</p>	<p>informe de evaluación</p>	<p>planeación, control interno</p>	<p>23/10/2020</p>
	<p>4.2</p>	<p>Realizar trimestralmente mesas de trabajo de la alta dirección con los jefes de proceso para evaluar el avance de la gestión institucional</p>	<p>cuatro mesas de trabajo</p>	<p>Planeación, jefes de procesos</p>	<p>Trimestralmente</p>
	<p>4.3</p>	<p>Formular y ejecutar un plan de mejora con las propuestas y recomendaciones de la mesa de trabajo con la alta dirección</p>	<p>Plan de mejoramiento formulado y divulgado</p>	<p>planeación, control interno</p>	<p>Cuatrimestres</p>
	<p>3.4</p>	<p>Hacer monitoreo periódico a los componentes de rendición de cuentas en el PAAC vigente</p>	<p>Tres (3) monitoreo cuatrimestrales</p>	<p>Planeación</p>	<p>Cuatrimestres</p>

#### CUARTO COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

**OBJETIVO:** En el INFOTEP el objetivo de este componente está orientado a “mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos” (Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, versión 2, pag)

**ESTRATEGIA:** poner a disposición el esfuerzo de los procesos definidos institucionalmente a lograr el mejoramiento permanente de la atención al ciudadano del INFOTEP.

Este componente es liderado por el programa nacional de servicio al ciudadano del departamento nacional de planeación, como ente rector de la política nacional



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
 NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
 Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
 Web: www.infotep.edu.co email. contactenos@infotep.edu.co  
 San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

de servicio al ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del departamento nacional de planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñan formatos adicionales para tal fin.

Los lineamientos para la formulación de la estrategia de Mecanismo Para Mejorar la Atención al Ciudadano está contenido en la metodología “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, versión 2, que define realizar un diagnóstico y priorizar las acciones de mejoras en las siguientes elementos de intervención, así:

**Elementos para Mejorar la Atención al Ciudadano**

De acuerdo al diagnóstico realizado por INFOTEP, las acciones que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, están agrupada en frentes de trabajo o subcomponentes, como los relacionados a continuación:

▪ **Estructura administrativa y direccionamiento estratégico**

En este frente de trabajo el INFOTEP direccionara sus acciones para institucionalizar el tema de servicio al ciudadano, fortaleciendo la responsabilidad de la Alta Dirección con la gestión del proceso y la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

▪ **Fortalecimiento de los canales de atención**



En este frente de trabajo el INFOTEP focalizara sus acciones para mejorar “aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias”. (Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, versión 2, pag 34) Así mismo, se diseñaran acciones “para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención” (Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, versión 2, pag 34)

▪ **Talento humano**

La intervención en esta área de trabajo está direccionada a sensibilizar y formar a los diferentes jefes de procesos del infotep en la manera adecuada y eficiente de tratar al ciudadano en la gestión de sus trámites y servicios, ya que ellos constituyen “la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan” ((Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, versión 2, pag 35)

▪ **Normativo y procedimental**

La intervención del INFOTEP en este frente de trabajo está enfocado a asegurar el cumplimiento normativo en temas como:

- ✓ Tratamiento de datos personales
- ✓ Acceso a la información
- ✓ Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)
- ✓ Tramites

▪ **Relacionamiento con el ciudadano**

La gestión del INFOTEP, en este frente trabajo, está orientado en diseñar e implementar herramientas para conocer de la población objetivo sus



características y necesidades y valorar el servicio prestado a través de indagar al ciudadano sobre sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

En la implementación de la estrategia está previsto un plan de acción que contiene los componentes de la estrategia, las actividades a realizar, las metas o productos y los responsables, así:

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Realizar reuniones cuatrimestrales del comité de Desempeño Institucional para el seguimiento y evaluación de la Política y el Plan de Atención al Ciudadano.	Asesor de Planeación y Responsable de Atención al ciudadano	cuatrimestral
	1.2	Actualización del autodiagnóstico de acuerdo al modelo integrado de planeación.	Autodiagnóstico actualizado y plan de mejoramiento	Responsables: planeación y servicio al ciudadano	30/02/2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	Realizar ajustes de espacios físicos (señalización, rampas,) para garantizar la accesibilidad a ciudadanos discapacitados de acuerdo con la NTC 6047.	Responsable: Proceso Compras y Mantenimiento, Atención al Ciudadano.	30/06/2020
	2.2	Adecuación del portal web institucional para alcanzar el nivel AAA con el de garantizar accesibilidad a los ciudadanos.	Nivel AAA Página Web Institucional	Responsable: Sistemas y comunicación y Servicio de Atención al Ciudadano.	30/06/2020
	2.3	Cualificar a los servidores en el uso en el Centro de Relevó y , para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.	Cualificación de servidores	Responsable: Sistemas y comunicación y Servicio de Atención al Ciudadano.	30/04/2020
	2.4	Divulgar y socializar a los estudiantes y grupos de intereses, los protocolos de atención al ciudadano y la carta de trato digno "	Reconocimiento de los Protocolos de atención al ciudadano y la carta de trato digno por parte de todos los grupos de intereses.	Responsable de Servicio de Atención al Ciudadano.	Permanente
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	"Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Capacitación del equipo de Atención al Ciudadano en el tema de Cultura del servicio al ciudadano.	Responsable: Proceso de Gestión de Talento Humano.	Semestral
	3.2	Promover espacios de sensibilización para	Realizar dos sensibilizaciones a los	Responsable:	Semestral



		orientar el uso de las TIC y redes sociales.	estudiantes para orientar el uso de las TICS	Proceso de Atención al Ciudadano.	
	3.3	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Encuestas, análisis y resultados	Responsable: Proceso de Gestión de Talento Humano. Y Atención al Ciudadano	30/10/2020
	3.4	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Plan Institucional de Capacitación Con Temas: - Cultura de Servicio al Ciudadano - Código de Integridad - Invocación y Gestión del Conocimiento.	Responsable: Proceso de Gestión de Talento Humano - Servicio de atención al ciudadano y Planeación	30/01/2020
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1.	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de "PQRSD"	Responsable: Proceso de Atención al ciudadano.	por cuatrimestre
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	"Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	Informe de Medición sobre el Nivel de Percepción de los Ciudadanos respecto a la Calidad y Accesibilidad de la Oferta Institucional.	Responsable: Proceso de Atención al Ciudadano	Semestral

## QUINTO COMPONENTE: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

### CONSIDERACIONES GENERALES

El primer objetivo del documento COMPES 167 de 2013 y la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 definieron las pautas de la **Política de Acceso a la Información Pública**, cuyo diseño, promoción e implementación es liderada por la Secretaría de Transparencia, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE)

El concepto fundamental que soporta este marco normativo y político es que el acceso a la información pública **es un derecho fundamental al que se debe garantizar todas las condiciones para su cumplimiento**, lo cual implica:

- **En términos de garantías**



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL  
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
Web: www.infotep.edu.co email: contactenos@infotep.edu.co  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

- ✓ La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- ✓ Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- ✓ La obligación de producir o capturar la información pública.
- **Obligación de generar una cultura de transparencia**
- ✓ Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos

El INFOTEP siguiendo esas referencias normativas y políticas, contenidas y desarrolladas la metodología “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2, se propone fortalecer los mecanismo para la transparencia y acceso a la información pública.

**OBJETIVO:** Determinar las acciones necesarias para llevar acabo la implementación de medidas que garanticen **la transparencia y acceso a la información pública**

**ESTRATEGIAS:** para lograr este objetivo, el INFOTEP seguirá los lineamientos de la metodología versión 2 , que propone cinco (5) estrategias, definidas así:

- **Lineamientos de Transparencia Activa**

De acuerdo con la metodología “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2, la transparencia activa se define como “disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos”, pero el artículo 9 de la ley 1712 de 2014 y la estrategia de gobierno en línea regulan esta disponibilidad estableciendo unos estándares mínimos para la publicación de información en los sitios web oficiales en la sección **“Transparencia y acceso a la información pública”**

Para la implementación de los lineamientos de esta estrategia, el INFOTEP aplicara la herramienta **matriz de autodiagnóstico** diseñada por la Procuraduría General de la Nación para medir la aplicación de la ley 1712 de 2014 y establecer las acciones que sean necesaria para publicación y/o divulgación de la información más allá de las exigencias mínimas.



▪ **Lineamientos de Transparencia Pasiva**

A diferencia de la transparencia activa, la pasiva está definida como “**la obligación de responder las solicitudes** de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para ello, el infotep implementara acciones que mejoren la gestión de estas solicitudes en los términos previsto los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

Así mismo, siguiendo las directrices del decreto 1081 de 2015, el INFOTEP regulara el tema del **principio de gratuidad y los estándares del contenido y oportunidad**

▪ **Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información**

De acuerdo con los términos de la ley, el infotep debe adoptar, por medio de acto administrativo, tres (3) instrumentos de apoyo al **proceso de gestión de información** y se deben publicar “en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace “*Transparencia y acceso a información pública*”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano”.(Pag 44 Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2) Estos instrumentos están definidos así:

- ✓ El Registro o inventario de activos de Información.
- ✓ El Esquema de publicación de información, y
- ✓ El Índice de Información Clasificada y Reservada

▪ **Criterio diferencial de accesibilidad**

Siguiendo las orientaciones de la ley, el INFOTEP debe implementar acciones que garanticen, **-de acuerdo al criterio diferencial de accesibilidad a información establecido por ley**, qué poblaciones específicas accedan a la información que las afecte. Esas acciones son las que a continuación relacionamos:.

- ✓ Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.



- ✓ Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- ✓ Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- ✓ Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

▪ **Monitoreo del Acceso a la Información Pública**

El INFOTEP para el seguimiento al acceso a información, dispondrá de un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

- ✓ El número de solicitudes recibidas.
- ✓ El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- ✓ El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- ✓ El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

**PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA**

En la implementación de la estrategia está previsto un plan de acción que contiene los componentes de la estrategia, las actividades a realizar, las metas o productos y los responsables, así:

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar un monitoreo-seguimiento al link de transparencia de acuerdo a los estándares definidos en la ley 1712 del 2014 y el decreto y realizar los ajustes pertinentes.	Monitoreo y ajuste realizado	Sistemas y Comunicación	cuatrimestral
	1.2	Seguimiento a los jefes de procesos para que organicen, tengan disponible y gestionen la información objeto de publicación de su proceso	Seguimiento realizado	Control interno	Cuatrimestral



	1.3	Realizar la publicación de planes e informe que normativamente se exige al 31 de enero de cada año	Información publicada	Sistemas y Comunicación y líderes de procesos	31/01/2020
	1.4	Registrar y/o actualizar las hojas de vida de los servidores públicos y contratista en el SIGEP	100% de las hojas de servidores y contratista registrados y actualizados en el SIGEP	Gestión del talento humano, servidores y contratistas	permanente
	1.5	Realizar el registro de los contratos del INFOTEP en el SECOP	100% de los contratos registrados en SECOP	Vicerrectoría administrativa y financiera	permanente
	1.6	Monitorear la actualización de la información pública disponible en la página web de la entidad	Información solicitada	Sistemas y Comunicación	cuatrimestral
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Sensibilizar a los estudiantes en la normatividad y procedimientos para los PQRSD	Sensibilización realizada	Responsable del proceso de atención al ciudadano	semestral
	2.2	Monitoreo y seguimiento a la gestión de respuestas oportunas a las PQRSD	Informe	Responsable del proceso de atención al ciudadano	cuatrimestral
	2.3	Incentivar a los funcionarios con mejor desempeño en las repuestas oportuna de PQRSD	Plan de incentivo	Responsable del proceso de gestión de talento humano	Anual
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar y/o ajustar el Inventario de activos de información	Actualizado y/o ajustado Inventario de Activos	Sistemas y Comunicación y gestión documental	Enero a Mayo de 2020
	3.2	Actualizar y/o esquema para la publicación de la información	Actualizado y/o ajustado esquema publicación	Sistemas y Comunicación y gestión documental	Mayo de 2020
	3.3	Actualizar y/o ajustar la información Clasificada	Actualizar y/o ajustar Índice de información Clasificada	Sistemas y Comunicación y gestión documental	Mayo a mayo de 2020



	3.4	Revisar y actualizar los instrumentos de gestión documental (Tablas de Retención Documental, Cuadros de Clasificación Documental y Tablas de Valoración Documental).	Revisado y actualizados los instrumentos de gestión documental	Sistemas y Comunicación y gestión documental	Febreo-abril
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Realización de Diagnostico	Documento Diagnostico	Sistemas y Comunicación	Enero a Mayo de 2020
	4.2	Implementación de Acciones frente a los resultados que resulten del Diagnostico	Resultados de las acciones	Sistemas y Comunicación	Junio a Diciembre de 2020
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaboración de informe Solicitudes de Acceso a la Información	Informe	Servicio al Ciudadano	Cuatrimstral

## SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Con el propósito de consolidar la estrategia de lucha contra la corrupción, el INFOTEP se propone implementar acciones que contribuyan “fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano”. Para ello, tiene previsto implementar en el 2016 las siguientes actividades:

- ✓ Desarrollar dos jornadas al año de sensibilización y comprensión del Código de de Integridad para fomentar las buenas prácticas administrativas
- ✓ Desarrollar campañas para el fomento y apropiación de los valores éticos institucionales
- ✓ Socializar normatividad y directrices asociada a los conflictos de interes



#### IV REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ✓ **COMITÉ DE APOYO TÉCNICO DE LA POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.** Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá 2014.
- ✓ **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Guía para la Administración del Riesgo. 2011.
- ✓ **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Guía para la Administración del Riesgo. 2015.
- ✓ **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA y DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN.** Manual Único de Rendición de Cuentas. Bogotá, 2014.
- ✓ **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA.** Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 2014.



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
NIT. 860402193-9 Dirección: Carrera. 13 N 7A- 61  
Teléfono: +57 (5) 7740098 PBX: +57 (5) 7740404  
Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

- ✓ **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA.** Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Bogotá 2012.
- ✓ **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA.** Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Bogotá 2015. Versión 2
- ✓ **Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC.** NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Principios. Directrices. Bogotá, 2011.
- ✓ CONPES 167 DE 2013
- ✓ CONPES 3785 DE 2013
- ✓ **LEY 5 DE 1992.** Reglamento del Congreso, Senado y Cámara de Representantes.
- ✓ **LEY 489 DE 1998.** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional
- ✓ **LEY 734 DE 2002.** Código Único Disciplinario.
- ✓ **LEY 850 DE 2003.** Reglamenta las veedurías ciudadanas
- ✓ **LEY 1437 DE 2011.** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**  
NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61  
**Teléfono:** +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404  
**Web:** [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co) **email:** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)  
San Juan del Cesar – La Guajira Colombia