



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público del Orden Territorial

Nit.891.902.811-0

RESOLUCIÓN 052

(23 de enero de 2014)

POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE

EL RECTOR DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, en ejercicio de las facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el Estatuto Interno y,

CONSIDERANDO

Que en el artículo 32 Literal f del Estatuto Interno, dispone en una de las funciones la facultad para expedir los actos administrativos que sean necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales conforme a las disposiciones legales y estatutarias vigentes.

Que el Gobierno Nacional mediante la expedición del Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 reglamentó los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 por la cual se dictaron normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad de los controles de la gestión pública.

Que el artículo 73 de la citada Ley 1474 del 2011 ordenó a las entidades públicas, sin diferencia de nivel, elaborar anualmente una estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano y en concordancia con el artículo 76 de la citada norma, prescribió la obligación de asignar una dependencia responsable de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión institucional.

Que la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como objetivos, entre otros, la evaluación, disminución y control de los riesgos institucionales, la racionalización de los trámites al interior de la entidad, el fortalecimiento de la participación ciudadana a través de la rendición de cuentas y el mejoramiento del acceso y de la calidad de los servicios que presta la institución a los ciudadanos y la satisfacción de los mismos.

Que el Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle, no es ajeno a la observancia de la normativa vigente y con fundamento en la metodología diseñada la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, se acoge los lineamientos para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2014.

En mérito a lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, del cual forman parte los siguientes componentes:

1. Identificación de los riesgos de corrupción.
2. Estrategias antitrámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para el mejoramiento de atención al ciudadano.



"Comprometidos con la Excelencia"





Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público del Orden Territorial

Nit.891.902.811-0

Resolución 052 del 23 de enero de 2014

2

ARTÍCULO SEGUNDO: Para la materialización del componente de riesgos anticorrupción la institución continuará desarrollando los siguientes procesos, con miras al control y a la mitigación de los mismos.

1. Actualización de los riesgos institucionales en cada uno de los procesos que integran los ejes misionales, estratégicos, de apoyo y evaluación, a través de la revisión del manual de riesgos vigente en la institución.
2. Revisión y actualización de las causas de los riesgos anticorrupción con el fin de mitigar su ocurrencia.
3. Sensibilización sobre el cumplimiento de los valores institucionales y fortalecimiento del proceso de capacitación en temas relacionados con la anticorrupción.

ARTÍCULO TERCERO: Para desarrollar la estrategia antitrámites cuyo objetivo es facilitar el acceso de los ciudadanos a la administración pública, el INTEP con base en los recursos actuales y futuros, adelantará las acciones pertinentes para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Así mismo, previa la evaluación de los trámites existentes al interior de los procesos y bajo la orientación del Comité de Antitrámites y Gobierno en Línea, hará los ajustes y las eliminaciones de aquellos que sean innecesarios, así como la eliminación de aquellos que puedan generar riesgos de corrupción.

ARTÍCULO CUARTO: El Plan Anticorrupción del Instituto generará las siguientes actividades:

1. Mantendrá la cultura de la rendición pública de cuentas periódicas con el fin de difundir los resultados de la gestión institucional y del desempeño de las dependencias, con base en el Plan de Desarrollo Institucional 2010-2020, Plan Trienal, planes de acción anuales y ejecuciones presupuestales periódicas.
2. Así mismo mantendrá a disposición de los ciudadanos en la página web institucional información sobre estados financieros, análisis estadísticos, derechos pecuniarios, y toda aquella información pertinente a la comunidad.

ARTÍCULO QUINTO: Para el mejoramiento de la atención al ciudadano el INTEP cuenta con un aplicativo de Quejas, Reclamos y Sugerencias sobre el cual implementará las acciones que sean necesarias para su optimización, en el cual se adoptarán los mecanismos necesarios, para hacer un seguimiento a la respuesta oportuna de las peticiones.

De igual forma a través de la página web, se mantendrán disponibles los diferentes trámites y servicios que tiene la Institución; la publicación de diferentes servicios, y horarios de atención.

ARTÍCULO SEXTO: La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo de la Oficina de Planeación de la institución o quien haga sus veces, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo; la verificación y evaluación de la elaboración, visibilización,

A



Certificación N° SC 7118-1

"Comprometidos con la Excelencia"

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca - Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co



Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público del Orden Territorial

Nit.891.902.811-0

Resolución 052 del 23 de abril de 2013

3

seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano le corresponden a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

ARTÍCULO SÉPTIMO: Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad referenciada, el presente plan y su seguimiento serán publicados en la página web de la institución.

ARTÍCULO OCTAVO: La presente resolución deroga las anteriores sobre el mismo tema y rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Roldanillo, el 23 de enero de 2014


ARMANDO SANTACRUZ MILLÁN
Rector (E)

Gisela R.



Certificado N° SC 7118-1



"Comprometidos con la Excelencia"

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 FAX Ext. 115 Roldanillo, Valle del Cauca - Colombia
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co



Handwritten signature and date:
2014-01-29
11:14 am

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



**INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
ROLDANILLO, VALLE - INTEP
ENERO DE 2014**



CONTENIDO

	Pág.	
1	PRESENTACIÓN	3
1.1	POLÍTICA DE TRANSPARENCIA	3
2	OBJETIVO GENERAL	4
2.1	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3.	GLOSARIO DE TÉRMINOS	5
4.	MARCO NORMATIVO	7
5.	MODALIDADES DE CORRUPCIÓN	9
6.	COMPONENTES DEL PLAN	10
6.1	PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	12
6.2	SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	13
6.3	TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	15
6.4	CUARTO COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	16
7.	MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR RIESGOS DE CORRUPCIÓN	20
8.	CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	21



1. PRESENTACIÓN

El Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle – INTEP por su naturaleza como establecimiento Público del Orden Territorial, en cumplimiento de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

El presente documento sirve como instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente.

La adopción del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, se realizó mediante Resolución 052 del 23 enero de 2014, en cumplimiento a lo señalado en la ley 1474 de 2011, el cual se acoge a la metodología que deberán implementar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

1.1. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

El Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle se compromete a visibilizar sus actos en la gestión administrativa, ofreciendo información comprensible, oportuna, confiable y verificable; de tal manera que permita la participación ciudadana previniendo la ocurrencia de hechos de corrupción.



2. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la cultura de la transparencia en el actuar institucional, promoviendo la participación ciudadana, con el fin de prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción en el Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle –INTEP.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar un diagnóstico de los cuatro (4) componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ Implementar el plan operativo anual del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ Realizar el seguimiento y evaluación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



3. GLOSARIO DE TERMINOS

SQR: Análisis de las sugerencias, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.

Sugerencia. Es una insinuación formal recibida de un cliente del Instituto con el propósito de contribuir al mejoramiento. La Institución es autónoma para acoger o no la sugerencia.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Riesgo de corrupción: es entendido como 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. Dicha probabilidad se hace mayor en la medida que la entidad no genera mecanismos para prevenir el riesgo. Al hablar de riesgo se parte de la posibilidad de que en cualquier momento puede presentarse un hecho de corrupción, o no haberlo nunca.

Evitar el riesgo: Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas".

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). "La reducción del riesgo es



Instituto de Educación Técnica Profesional Roldanillo, Valle - INTEP
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.

Trámite: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.¹

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.²

SUIT: Sistema Único de Información de Trámites.

¹ Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública, DAFP, Bogotá marzo de 2009.

² *Ibid.*



4. MARCO NORMATIVO

La normatividad presente en nuestro país para prevenir, investigar, juzgar y sancionar hechos de corrupción es amplia, para lo cual se nombran algunos Decretos y Leyes que dan alcance a los procesos del INTEP.

Principios Constitucionales

En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

Constitución Política de 1991: 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, 209 y 270.

Disposiciones Legales y Reglamentarias

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. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

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.



Instituto de Educación Técnica Profesional Roldanillo, Valle - INTEP
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 objeto de erradicar la corrupción administrativa.

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.

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

Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

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

Decreto – Ley 019 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.



5. MODALIDADES DE CORRUPCION

Según el Código Penal Colombiano, se contemplan las siguientes modalidades de corrupción:

- ✓ Peculado, el primer capítulo del Código Penal se describen varios tipos de peculado (Arts 397-403A)
- ✓ Concusión, Capítulo II (Art 404).
- ✓ Cohecho, Capítulo III (Arts 405-407)
- ✓ La celebración indebida de contratos, Capítulo IV (Arts. 408, 409, 410).
- ✓ Tráfico de influencias, de servidor público o de particular, Capítulo V, (Art. 411)
- ✓ Enriquecimiento ilícito, Capítulo VI (Art 412)
- ✓ Prevaricato, Capítulo VII (Arts 413-415).
- ✓ Abuso de Autoridad, Capítulo VIII (Arts 416,417,418,419,420,421,422)



6. COMPONENTES DEL PLAN

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, a continuación se describen los siguientes elementos:

Primer componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo; este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.³

Segundo componente: Estrategia Antitrámites; 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. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.⁴

Tercer componente: Rendición de cuentas; El documento Con pes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.⁵

Cuarto componente. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y

³ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, Secretaría de Transparencia -Presidencia de la República.

⁴ *Ibíd.*

⁵ *Ibíd.*



Instituto de Educación Técnica Profesional Roldanillo, Valle - INTEP
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.⁶

⁶Ibíd.



6.1. PRIMER COMPONENTE:

Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

Desde el año 2007 el Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle tiene implementado el Modelo Estándar de Control Interno - MECI el cual se encuentra integrado con el Sistema de Gestión de Calidad, NTCGP1000:2009, cuya propósito es mejorar el desempeño y la capacidad de proporcionar productos y servicios que respondan a las expectativas de los clientes, facilitando la gestión administrativa en el logro de los objetivos propuestos.

Cada proceso del Sistema Integrado de Gestión (MECI-GP1000), cuenta con un mapa de riesgos por proceso, donde los identifica, describe las causas, el análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.

Como acción inmediata se revisaran los riesgos de cada uno de los procesos con el fin de verificar si existen riesgos de corrupción, e identificar nuevos.

Además, se establecerá el formato Matriz de riesgos de corrupción para consolidar su identificación, análisis, valoración y control.



6.2 SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites

Desde el año 2008 el Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, tiene establecidos en la página web institucional cinco (5) trámites y un (1) servicio; los cuales fueron priorizados y registrados en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT que coordina el Departamento Administrativo de la Función Pública Ley 962 de 2005, página <http://www.gobiernoenlinea.gov.co>

TRÁMITES:

- 1. Matrícula de los créditos académicos en expresión artística y deportiva**, consiste en que si algún estudiante se encuentra matriculado en primer y/o segundo semestre de uno de los programas académicos y requiere realizar la matrícula de expresión artística y deportiva, según sus gustos y las alternativas que se ofrezcan, debe dirigirse a Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo
- 2. Solicitud de certificados y constancias Académicas**, si es una persona natural, estudiante o egresado que requiere una certificación o constancia debe solicitarla ante el Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo.
- 3. Solicitud de Inscripción y Registro de aspirantes a un ciclo Técnico Profesional**, si es una persona natural y requiere realizar la inscripción a un programa, Técnico profesional, tecnológico o profesional universitario debe solicitarlo ante el Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo (INTEP).
- 4. Solicitud para elaboración y Registro de Grado**, si un estudiante ha cumplido con el pensum académico de uno de los ciclos de un programa y requiere obtener un título de Técnico Profesional, Tecnólogo o Profesional Universitario, debe solicitarlo ante el Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo.
- 5. Solicitud para Registro de Matrículas al Ciclo Técnico Profesional**, Si usted es una persona natural que ha sido admitida a un programa de un



ciclo académico y requiere matricular los créditos académicos, debe solicitarlo ante el Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo.

SERVICIOS.

1. **Certificado de semestres cursados**, consiste en que si un estudiante de un programa, Técnico profesional, tecnológico o profesional universitario requiere un certificado debe solicitarlo ante el Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo (INTEP); este link en el momento no se encuentra direccionado en la página de Gobierno en Línea debido a inconvenientes presentados con esta plataforma.

Como mecanismo de racionalización de trámites se está revisando el reglamento estudiantil, con el objeto de ajustar aquellos procedimientos que tienen demasiados pasos, lo cual implica mayor destinación de tiempo en su realización.

Se revisará nuevamente el Decreto-Ley 019 de 2012, con el fin de verificar los aspectos que han sido adoptados por la institución para evitar reprocesos.



6.3 TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas

El Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle ha tomado como base la guía de Audiencias Públicas en la ruta de rendición de cuentas a la ciudadanía de la Administración Pública Nacional, expedida por la Contraloría General de la República y el DAFP.

Anualmente, se tiene concebido en la institución realizar la rendición de cuentas públicas a la comunidad; cabe anotar que semestralmente se realiza la reunión con personal administrativo y docente donde se dan a conocer los avances realizados en la Gestión Académica.

Además, en la página web institucional se tiene un link histórico donde se puede consultar el informe de gestión institucional por años. Este mecanismo concreta acciones destinadas a poner en consideración de la ciudadanía los procesos y los resultados obtenidos durante la gestión realizada, reflejados en sus indicadores; y la obligación de reportar el cumplimiento de los compromisos asumidos frente al plan de acción.

Cabe anotar que la página web institucional www.intep.edu.co, se encuentra permanentemente actualizada con el fin de brindar información a toda la comunidad.

Se realizarán acciones con el fin de establecer un procedimiento o instructivo que permita plasmar las actividades que se realizan en la rendición de cuentas a la comunidad.



6.4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

El Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, con el fin de brindar una mejor atención a toda la comunidad, tiene establecidos los siguientes mecanismos:

- a. Desde el año 2.003 el INTEP dispone de la página web institucional www.intep.edu.co, la cual cuenta con 96 módulos entre dinámicos y estáticos que brindan información permanentemente actualizada a toda la comunidad.

Dentro de la página web institucional, se tiene implementado específicamente el módulo de Atención al ciudadano; que presenta los siguientes vínculos:

- * *Suscripción al Boletín Informativo*, este vínculo permite recibir a través de correo electrónico información de interés sobre los acontecimientos que tiene la institución.
- * *Contacto*; permite dejar comentarios y/o aportes importantes para la institución.
- * *Sistemas de Atención de Quejas y Reclamos*; este vínculo es manejado directamente por la Oficina de Control Interno; el cual permite comunicarse a través de un simple formulario, y poder dejar una queja o reclamo por las actuaciones u omisiones de los servidores del Instituto de Educación Técnica Profesional – INTEP.
- * *Preguntas frecuentes*, esta base de conocimiento permite encontrar la respuesta a las preguntas o inquietudes más frecuentes, efectuadas por los visitantes.
- * *Consulta de Notas*, permite consultar las notas del semestre inmediatamente anterior, diligenciando los campos de documento de identidad, clave y programa académico.



Instituto de Educación Técnica Profesional Roldanillo, Valle - INTEP
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- * Oferta Laboral, permite diligenciar la hoja de vida por parte de los egresados del INTEP, con el fin de tener una base de datos actualizada y permitiendo brindar un apoyo en la consecución de ofertas de trabajo.
 - * *Glosario*, definiciones de palabras usadas en la web institucional.
 - * *Ayuda*, este servicio pretende facilitar de manera clara y sencilla información sobre cómo está estructurado el sitio Web del INTEP y de qué forma los usuarios pueden interactuar con él; además permite conocer la distribución y organización de la información de las páginas Web y los servicios que presta, junto con el sistema de soporte técnico y los FAQs, este texto conformará un completo esquema de información.
- b. Dando cumplimiento a lo dispuesto en la constitución Política de Colombia de 1991, Ley 30 de 1992, Ley 87 de 1993, Ley 190 de 1995, Ley 734 de 2002 y la Ley 1474 de 2011, sobre la obligatoriedad de establecer el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamos, se tiene creado el Manual (P13-DC-05) y el Procedimiento (P13-PD-05) para la atención de sugerencias, quejas y reclamos en donde se han establecido los métodos para formular los requerimientos y los tiempos para dar respuesta a éstos.

Entre los métodos establecidos se tienen los siguientes:

- Acudir personalmente a la Oficina de Control Interno, ubicada en la carrera 7 # 10-20, Edificio La Villa, horario de atención lunes a viernes de 8:00a.m. a 12:00 m. y de 2:00p.m a 6:30p.m.
- Comunicarse a través de la línea telefónica (2) 229 85 86 extensión 127.
- Utilizar los buzones ubicados en diferentes áreas de la institución
 - Edificio La Villa- Recepción
 - Bloque Académico Corredor primer piso.
 - Edificio Republicano: Corredor primer piso
 - CEDEAGRO



Instituto de Educación Técnica Profesional Roldanillo, Valle - INTEP
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Utilizar la página web institucional: www.intep.edu.co, link Quejas y Reclamos <http://www.intep.edu.co/Es/QuejasReclamos.php>

Por regla general, las autoridades han determinado los siguientes plazos de acuerdo al tipo de manifestación:

- Quince (15) días para dar respuesta a la queja.
- Quince (15) días para atender reclamos.
- Diez (10) días para contestar peticiones de información.
- Treinta (30) días para contestar consultas.
- Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias.

Los anteriores plazos son los máximos, pues todo servidor público tiene el deber de actuar frente a las peticiones con celeridad y eficacia ante las SQR recibidas.

- c. El INTEP tiene aprobado el documento P13-PD-10 Procedimiento para medir la satisfacción del cliente, en donde anualmente se aplica una encuesta general que mide la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados por el INTEP; lo que ha permitido conocer las debilidades y fortalezas que presenta la institución por cada una de las dependencias, oficinas, espacios dedicados a la práctica, entre otros.

Para el periodo 2012-2, la encuesta se realizó de forma virtual como prueba piloto, buscando cumplir con políticas institucionales (Política de Calidad, Política de Comunicación y la Política Ambiental descritas en el Código del Bueno Gobierno del INTEP) realizada mediante una herramienta publicada la Página Web Institucional www.intep.edu.co, botón Encuesta de Satisfacción.

- d. Otro mecanismo de atención al ciudadano está direccionado en la Recepción, ya que es la primera impresión del público por la institución y es en donde se brinda información sobre programas académicos, cursos de extensión, orientación al cliente interno y externo, direccionamiento de llamadas telefónicas, recepción de correspondencia externa, entre otros.



Instituto de Educación Técnica Profesional Roldanillo, Valle - INTEP
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- e. Oficina de comunicación y mercadeo, tiene como política promover la comunicación institucional y el intercambio informativo oportuno entre los diferentes públicos internos y externos de la Institución a través de medios confiables con el fin de favorecer el conocimiento y comprensión de su direccionamiento estratégico y el logro de los objetivos institucionales. El proceso de comunicación cubre toda la Institución de manera integral y profunda en el quehacer académico; se proyecta al sector productivo, y en particular a la comunidad, en general.

Estos mecanismos han funcionando y se encuentran en permanente mejoramiento.



7. ACCIONES CONCRETAS PARA MITIGAR RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Institución ha implementado las siguientes medidas concretas para mitigar los riesgos, tales como:

- ✓ Todos los procesos contractuales se encuentran regulados por la ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias, los cuales son publicadas oportunamente en el Portal Único de Contratación –SECOP.
- ✓ Implementación de la Hoja de Ruta y lista de chequeo que sirven de guía para el correcto desarrollo de los procedimientos contractuales.
- ✓ Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la página web institucional se cuenta con un espacio para que los usuarios presenten sugerencias, quejas y reclamos, además permite a la ciudadanía expresar sus inquietudes y denunciar cualquier acto de corrupción realizado por funcionarios de esta entidad.
- ✓ Buzones de quejas y reclamos, que permiten a los usuarios poner en conocimiento las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o dependencia.
- ✓ Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la Institución.
- ✓ Se han implementado los planes de mejoramiento por proceso y el plan de mejoramiento en la institución, como herramienta de control a los hallazgos encontrados en las auditorías externas e internas realizadas.
- ✓ Actualización, Adopción y Publicación del Código de Buen Gobierno, este código establece el marco de referencia que determina y orienta las actuaciones del INTEP, a través de la estructuración y recopilación de las políticas, directrices, normas, sistemas y principios éticos que rigen las actividades relacionadas con el gobierno, dirección y administración del INTEP.



Instituto de Educación Técnica Profesional Roldanillo, Valle - INTEP
 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

8. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

“La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano estará a cargo de la Oficina de Planeación o quién haga sus veces, quien además servirá de facilitador (a) para todo el proceso de elaboración del mismo; la verificación, visibilización, el seguimiento y control de las acciones, le corresponden a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces”

Para efectos de control del Plan, se establecerá el formato propuesto por la guía, denominado Formato Seguimiento a las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		ABRIL 30	AGOSTO 31	DICIEMBRE 31		
Mapa de riesgos de corrupción						
Estrategia Antirrábida						
Estrategia rendición de cuentas						
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						
Otras						

Consolidación del documento	Cargo: _____ Nombre: _____ Firma: _____	Seguimiento de la Estrategia	Cargo: _____ Nombre: _____ Firma: _____
-----------------------------	---	------------------------------	---

Formato P13-FT-18