



**POLITÉCNICO COLOMBIANO**  
**JAIME ISAZA CADAVID**

*Una nueva visión para una nueva época*

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PCJIC**



## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE .....	4
3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS .....	5
3.1 Misión .....	5
3.2 Visión .....	5
3.3 Principios .....	5
4. COMPONENTES DEL PLAN .....	6
4.1 PRIMER COMPONENTE. Mapa de riesgos de corrupción, medidas para controlarlos y evitarlos. ....	6
4.2 SEGUNDO COMPONENTE. Medidas antitrámites. ....	6
A. Identificación de Trámites. ....	7
B. Priorización de trámites a intervenir. ....	7
C. Racionalización de Trámites. ....	7
4.3 TERCER COMPONENTE. Rendición de cuentas. ....	7
A. Información. ....	8
B. Diálogo. ....	8
C. Incentivos o sanciones. ....	8
4.4 CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. ....	8
A. Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano. ....	9
B. Afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos. ....	9
C. Fortalecimiento de los canales de comunicación. ....	10
5. SEGUIMIENTO Y CONTROL .....	10



**POLITÉCNICO COLOMBIANO**  
**JAIME ISAZA CADAVID**

*Una nueva visión para una nueva época*

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, es una institución universitaria, oficial de educación superior, del orden departamental creada mediante Ordenanza No. 41 del 10 de diciembre de 1963 y reglamentada mediante Decreto No. 33 del 27 de enero de 1964, expedido por el gobierno departamental de Antioquia.

Ofrece educación superior en los niveles técnico, tecnológico, universitario y de posgrados, mediante una oferta de programas académicos en distintas áreas de la ingeniería, la administración, las ciencias agrarias, la comunicación audiovisual, las ciencias básicas, el deporte y la recreación. Su oferta académica incluye cursos de educación continuada y educación para el trabajo y el desarrollo humano.

El Politécnico Colombiano ofrece también servicios para el sector empresarial y para la comunidad a través de programas y grupos especiales de asesoría e investigación.

Desde el 2002 el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid ha estructurado sus procesos de conformidad con las normas ISO 9001, y la NTCGP 1000, obteniendo la certificación en el año 2008. Actualmente se encuentra en proceso de integración de sistemas de calidad haciendo referencia a las normas: NTCGP1000, ISO 9001, ISO 14000, y a los lineamientos para acreditación mediante un proceso de autoevaluación liderado por la unidad de gestión especializada y con personal adscrito propio, de apoyo a los programas, con un Comité Central de Autoevaluación-Acreditación y Comités por programas, con un sistema de seguimiento y monitoreo a los planes (Operativo, de Acción y Desarrollo) que aseguran el direccionamiento institucional hacia el cumplimiento y logro de las metas y por supuesto de la misión y la visión, en tanto que estos planes se han desprendido y apuntan a su cumplimiento.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se constituye en un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, como estrategia institucional busca prevenir y controlar la corrupción administrativa que pueda presentarse en el desarrollo de cada uno de los procesos definidos en el "Mapa de Procesos Institucional" (Anexo No. 1) y define los estándares institucionales para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. Estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y control necesarios.



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

1. Mapa de riesgos de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos.
2. Medidas antitrámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

## **2. OBJETIVO Y ALCANCE**

**GENERAL.** Adoptar y establecer estrategias, mecanismos y actividades orientadas en la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano; dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la 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*".

### **ESPECÍFICOS:**

- Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y definir las acciones orientadas a prevenirlos o evitarlos.
- Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestados mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- Establecer el mecanismo de rendición de cuentas como ejercicio permanente que tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano.
- Definir los estándares institucionales para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los trámites y servicios que presta la institución.



**POLITÉCNICO COLOMBIANO  
JAIME ISAZA CADAVID**

*Una nueva visión para una nueva época*

ALCANCE. Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid.

### **3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS**

#### **3.1 Misión**

Somos una Institución de educación superior estatal de vocacionalidad tecnológica, que con su talento humano ofrece una formación integral con programas de calidad en pregrado y posgrado, apoyados en la gestión del conocimiento de base científica; promovemos acciones innovadoras desde la investigación y la proyección social, para contribuir al desarrollo económico, social y ambiental de Antioquia y Colombia.

#### **3.2 Visión**

“En 2020, el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid será reconocido como una Institución de alta calidad académica con énfasis en la formación y gestión tecnológica, la investigación aplicada y la proyección social, en beneficio del desarrollo económico, social y ambiental, con presencia en las regiones de Antioquia y el País; articulado a las dinámicas del sector productivo, a la política pública y al crecimiento de la cobertura en educación”

#### **3.3 Principios**

Coherente con su filosofía y en desarrollo de su autonomía, basa su gestión en los siguientes principios establecidos en el artículo 4 del Acuerdo No. 10 del 21 de Abril de 2008:

- a. Responsabilidad social. Instituye la responsabilidad social para el cumplimiento de su Misión y Visión, teniendo en cuenta que responde ante la sociedad mediante sus órganos de gobierno,
- b. Excelencia académica,
- c. Innovación,
- d. Equidad,
- e. Universalidad,
- f. Solidaridad,
- g. Sentido de ciudadanía,
- h. Convivencia,
- i. Transparencia,
- j. Participación,
- k. Uso de las tecnologías de la comunicación (TIC),
- l. Internacionalización,
- m. Medio ambiente,



n. Bienestar.

#### **4. COMPONENTES DEL PLAN**

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, el Politécnico Jaime Isaza Cadavid como establecimiento público del orden departamental, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para controlarlos y evitarlos, las estrategias antitrámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, en cuatro componentes, así:

##### **4.1 PRIMER COMPONENTE. Mapa de riesgos de corrupción, medidas para controlarlos y evitarlos.**

Durante el 2013 se llevarán a cabo actividades para la documentación del Mapa de riesgos de corrupción. Dicho mapa se elaborará a partir del análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que podrían presentarse en su desarrollo, tomando como base los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción establecidos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

En el Mapa de riesgos de corrupción, se registrarán aquellos considerados más relevantes en el marco de la gestión que desarrolla la institución, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, así mismo se asignarán los responsables e indicadores para evaluar su efectividad. En cuanto a las medidas de mitigación, se formularán los tipos de controles que se consideran pertinentes para la administración del riesgo.

La elaboración del Mapa de riesgos de corrupción es responsabilidad de cada uno de los líderes de proceso. A este mapa se le realizará seguimiento por parte de los mismos líderes como mínimo 3 veces en el año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31 (para la vigencia 2013 se realizará a agosto 31 y diciembre 31).

##### **4.2 SEGUNDO COMPONENTE. Medidas antitrámites.**

En virtud de la normatividad antitrámites, el PCJIC realizará las siguientes actividades en la vigencia 2013:



#### A. Identificación de Trámites.

Actualización de la identificación de trámites y establecimiento del inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

#### B. Priorización de trámites a intervenir.

Identificación de trámites que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.

#### C. Racionalización de Trámites.

Simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad de trámites, en caso de ser requerido.

El desarrollo de este componente será coordinado por los líderes de proceso vinculado, según las actividades identificadas en el Plan de Acción Institucional de Gobierno en Línea y Anitrámites.

### 4.3 TERCER COMPONENTE. Rendición de cuentas.

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

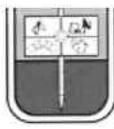
*Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.”<sup>1</sup>*

La rendición de cuentas en el PCJIC más allá de constituirse en una práctica periódica de audiencias públicas (Interna semestral y Pública anual), se adopta como un proceso permanente que se orienta a afianzar la relación con la comunidad educativa y la ciudadanía en general.

Durante la vigencia 2013 esta rendición de cuentas se realiza en el PCJIC a través de las siguientes actividades para cada uno de los componentes

---

<sup>1</sup> Documento CONPES 3654 de 2010. DNP – DEPP, DDTS, DJSG. Departamento Administrativo de la Función Pública. Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción



definidos en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

#### **A. Información.**

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

#### **B. Diálogo.**

Se generarán espacios de diálogo con actores que incidan en las decisiones (Rendiciones Internas y Rendición Pública de Cuentas)

#### **C. Incentivos o sanciones.**

Se reforzarán los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas a través de la generación de espacios de sensibilización, así como los medios de corrección del comportamiento adecuado a la normatividad existente.

### **4.4 CUARTO COMPONENTE. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.**

En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011<sup>2</sup>, la Oficina Asesora de Comunicaciones es la Unidad encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Cada Unidad es responsable de atender y resolver las SQRS.

Mediante el trabajo en este componente la entidad busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la institución, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía; cuenta con un procedimiento, debidamente documentado sobre la atención a las solicitudes de información, quejas, reclamos y sugerencias, las cuales son coordinadas y evaluadas por la misma institución, con la finalidad de determinar el grado de atención y su oportunidad de respuesta; dicho procedimiento está incorporado dentro del Sistema Integrado de gestión.

---

<sup>2</sup> "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." Artículo 76 Ley 1474 de 2011.





**POLITÉCNICO COLOMBIANO**  
**JAIME ISAZA CADAVID**  
*Una nueva visión para una nueva época*

En relación con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, tenemos en el PCJIC:

**A. Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano.**

El PCJIC cuenta con el Procedimiento PCH04 en la intranet institucional (SINAPSIS) creado para atender las solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos, en este mismo proceso se hace medición mediante encuesta de satisfacción a sus usuarios.

En términos generales el Procedimiento PCH04 cumple con la mayoría de los estándares para la atención de SQRS definidas en el documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*. Dicho procedimiento se encuentra en proceso de actualización bajo la premisa del mejoramiento continuo.

La institución viene implementando el Plan de Acción de Gobierno en línea, cuyo propósito es el de poner a la disposición del ciudadano la mejor y más clara información sobre temas que son de su interés, por lo cual la “disponibilidad de la información para la ciudadanía en lugares visibles” se contempla como una de sus principales actividades, y se espera su realización durante el 2013. Así mismo se elaborarán y publicarán guías u orientaciones para el usuario.

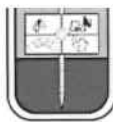
**B. Afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos.**

Durante el 2013 se continuará con la ejecución del Proyecto *“Fortalecimiento de enfoque de orientación, atención y servicio al cliente para todos los servidores de la institución”* liderado por la Dirección de Gestión Humana.

Este proyecto tiene como objetivo general: *“Sensibilizar y evidenciar en los servidores del POLITÉCNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA CADAVID una auténtica cultura del servicio, entendiendo que éste no es un acto, sino la suma de acciones que se convierten en hábito y en una oportunidad que agrega valor al usuario. Este programa permite, además, desarrollar temas como el conocimiento y la fidelización del usuario, el pensamiento estratégico, la comunicación asertiva y la sinergia de equipo”*, y como objetivos específicos:

- Diagnosticar el estado actual del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid con respecto al servicio que ofrece y cómo lo hace.
- Fortalecer en el equipo de servidores el servicio como agente enriquecedor de la institución, de sus clientes y de éstos mismos.
- Potenciar las habilidades de los servidores como prestadores del servicio, desde el ser, el saber y el hacer.

Los líderes de proceso apoyarán la realización de estos objetivos.



### **C. Fortalecimiento de los canales de comunicación**

Se proyecta en el 2013 abrir una ventana en la página Web denominada "contáctenos", a través de la cual se publicará la información adecuada para que el ciudadano identifique el trámite SQRS y a qué dependencia y/o funcionario puede dirigirse. Así mismo se está generando adaptación de espacios físicos y facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, con la remodelación del acceso al edificio administrativo por la pasarela nueva con accesos de rampas.

Se creará una emisora web y se continuará con la publicación del periódico "El Poli".

Se continuarán fortaleciendo las acciones contempladas en el Plan de Acción adaptado a la Versión del Manual 3.1 para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, y las acciones contempladas en la ejecución del Proyecto "Mejoramiento de los servicios de la gestión documental en el Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid", con archivos modernizados, espacios y gestión documental adecuada para la atención a los ciudadanos.

## **5. SEGUIMIENTO Y CONTROL**

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

La Dirección de Control Interno es la encargada de realizar el seguimiento y control; como herramienta de seguimiento utilizará el formato "Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" (Anexo No. 2).

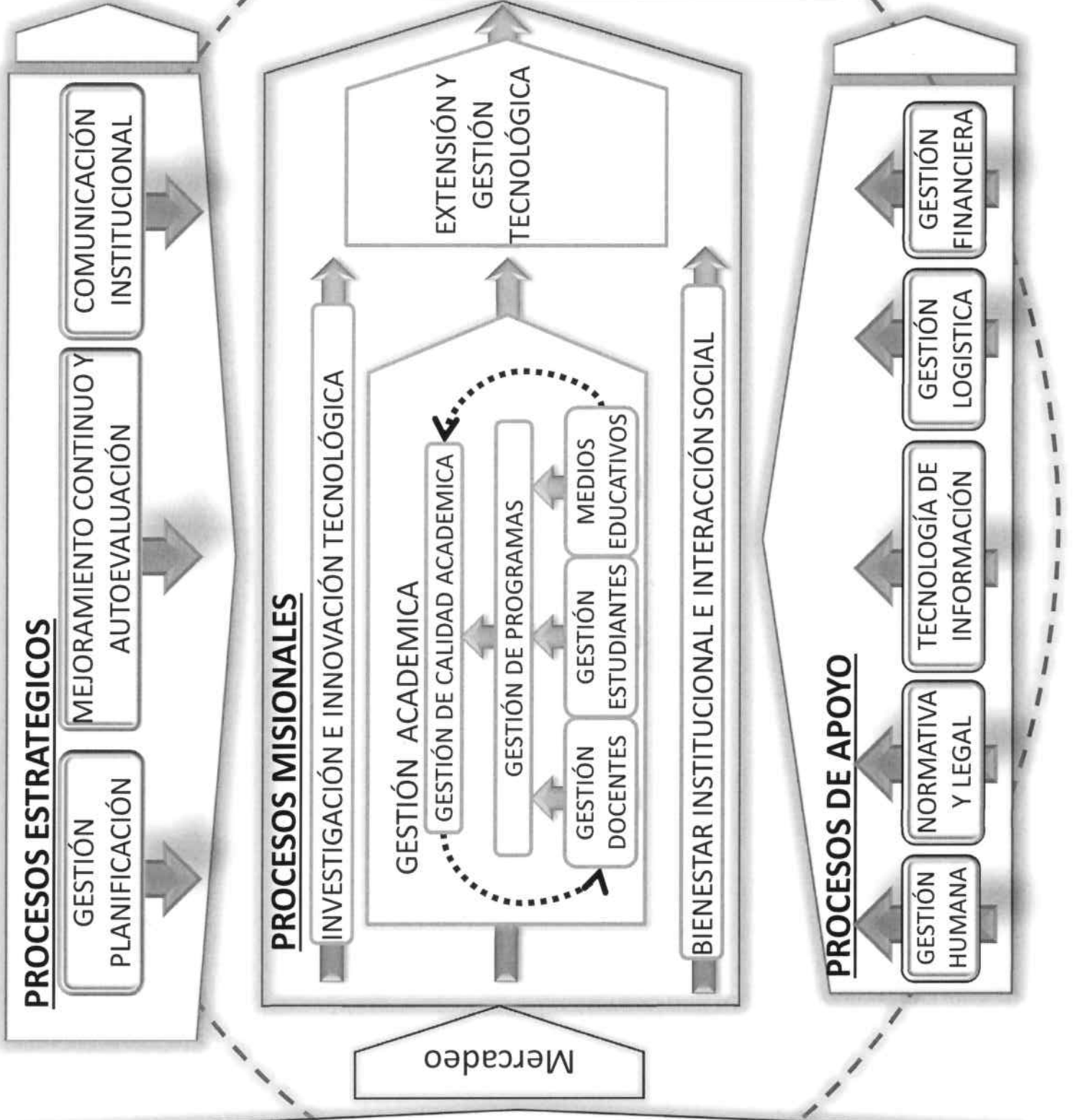
PARTES INTERESADAS

Necesidades / Requisitos

Condiciones adecuadas para cumplir la misión

PARTES INTERESADAS

satisfacción







POLITÉCNICO COCOMBEANO  
JAIME ISAZA CADAVID

## SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Politécnicco Jaime Isaza Cadavid		Año: 2013			Anotaciones
		Publicación Abr-30	Actividades Ago-31	Dic-31	
Estrategia, mecanismo, medida	Actividades				
	Mapa de riesgos de corrupción	1. Análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que podrían presentarse en su desarrollo			
2. Elaboración del Mapa de riesgos de corrupción					Líderes de Proceso
3. Seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción					Líderes de Proceso
Estrategia antitrámites	1. Actualización de la identificación de trámites y establecimiento del inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT				Líder de Proceso vinculado Oficina Asesora de Planeación
	2. Identificación de trámites que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario				Líder de Proceso vinculado Oficina Asesora de Planeación
	3. Simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización e interoperabilidad de trámites, en caso de ser requerido				Líder de Proceso vinculado Oficina Asesora de Planeación
Estrategia de rendición de cuentas	1. Información (datos, estadísticas, indicadores, informes, información sobre estados financieros, Acuerdos), a disposición de los ciudadanos en la página web institucional				Líderes de Procesos Oficina Asesora de Comunicaciones
	2. Generación de espacios de diálogo con actores que incidan en las decisiones (Rendiciones Internas y Rendición Pública de Cuentas)				Líderes de Proyectos Líderes de Eje Estratégico Oficina Asesora de Planeación
	3. Generación de espacios de sensibilización, así como los medios de corrección del comportamiento adecuado a la normatividad existente				Comité Rectoral Líderes de Procesos Dirección de Gestión Humana



### SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Año: 2013

Entidad: Politécnico Jaime Isaza Cadavid	Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Año: 2013			Responsable	Anotaciones
			Publicación	Actividades	Actividades		
			Abr-30	Ago-31	Dic-31	Comité Rectoral	
		1. Disponibilidad de la información para la ciudadanía en lugares visibles. Elaboración y publicación de guías para el usuario.				Oficina Asesora de Comunicaciones	
	Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	2. Ejecución del Proyecto "Fortalecimiento de enfoque de orientación, atención y servicio al cliente para todos los servidores de la institución"				Líderes de Procesos	
		3. Fortalecimiento de los canales de comunicación (link "contáctenos" en la página web, creación de emisora web y publicación del periódico "El Poli"				Oficina Asesora de Comunicaciones	
	Consolidación del documento	Jefe Oficina Asesora de Planeación Nombre: José Ignacio Maya Guerra					
	Seguimiento de la Estrategia	Jefe Dirección de Control Interno Nombre: Carlos Eduardo Ortega Zapata					