

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

MARZO DE 2016



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



## INTRODUCCIÓN

En concordancia con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 2641 de 2012 se presenta la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano formulada por la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central para el año 2016.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología, de acuerdo con la normatividad mencionada, la estrategia está integrada por cuatro componentes: el Mapa de Riesgos de Corrupción, la Estrategia Anti trámites, la Rendición de Cuentas y los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, los cuales se presentan a continuación.

En el año 2015, la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central – ETITC – realizó un trabajo integrador de la estrategia definida según para el período 2016 – 2021, en conjunto con los requerimientos dados en el modelo integrado de planeación y control y los lineamientos dados por la normatividad asociada a transparencia, acceso a la información pública, atención al ciudadano y mapas de riesgos tanto operativos como de corrupción. Todos estos elementos hacen parte de una metodología única de definición de Planes de Acción anuales de la Escuela (puede ser consultado en la dirección <http://www.itc.edu.co/es/nosotros/planeacion/planes-accion>), de tal forma que disminuye el desgaste administrativo de seguimiento en mejora de la ejecución oportuna de las acciones contenidas en dicho plan.

Este documento refleja las actividades que hacen parte del Plan de Acción de la Escuela que están orientadas a dar cumplimiento con las políticas del Plan Anticorrupción para el año 2016.



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



## 1. Mapa de riesgos de corrupción

De acuerdo a la normatividad vigente la gestión de los riesgos de corrupción inicia con la formulación del mapa de riesgos de corrupción de la institución, con base en las modificaciones presentadas por el DAFP para la formulación del mapa a partir del mes de febrero, se presenta las acciones pertinentes para la adaptación con el fin de presentar las modificaciones metodológicas y en especial de valoración sugeridas por el DAFP al mapa de riesgos de corrupción. A continuación se presenta el plan de acción de este componente para la vigencia:

plan de anticorrupción y de atención al ciudadano					
componente 1: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción					
subcomponente/ proceso	Actividades		meta o producto	responsable	fecha programada
Política de administración del riesgo	1.1.	Revisión de la política de gestión de riesgos	Política revisada y actualizada	Oficina Asesora de planeación	30/04/16
	1.2.	Socialización a la comunidad	Política socializada	Oficina Asesora de planeación	30/05/16
Construcción del mapa de riesgo	2.1.	Elaboración y revisión de mapa de riesgo y plan de acción de mitigación para la vigencia 2016	Mapa de riesgo documentado	Oficina Asesora de planeación	15/01/16
	2.2.	Publicación de mapa de riesgos y plan de acción de mitigación para la vigencia 2016	Mapa de riesgos publicado	Oficina Asesora de planeación	30/01/16
	2.3.	Revisión de mapa de riesgos nueva metodología	Mapa de riesgos publicado y revisado	Oficina Asesora de planeación	30/07/16



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



plan de anticorrupción y de atención al ciudadano					
componente 1: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción					
subcomponente/ proceso	Actividades		meta o producto	responsable	fecha programada
	2.4.	Publicación de mapa de riesgos y plan de acción de mitigación para la vigencia 2016 actualizado	Mapa de riesgos actualizado y publicado	Oficina Asesora de planeación	30/07/16
Consulta y Divulgación	3.1.	Revisión de mapa de riesgos (verificación de impacto de los controles implementados de los procesos liderados)	Mapa de riesgos revisado	Vicerrectorías Oficina Asesora de Planeación	20/08/16
Monitoreo y revisión	4.1.	Revisión de mapa de riesgos (verificación de impacto de los controles implementados de los procesos liderados)	Mapa de riesgos revisado	Vicerrectorías	30/08/16
	4.2.	Consolidación, validación y publicación de mapa de riesgos y plan de acción de mitigación para la vigencia 2016 actualizado	Mapa de riesgos actualizado y publicado	Oficina Asesora de Planeación	15/12/16



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



plan de anticorrupción y de atención al ciudadano					
componente 1: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción					
subcomponente/ proceso	Actividades		meta o producto	responsable	fecha programada
Seguimiento	5.1.	Auditorias pertinentes para la verificación de análisis de causa, y efectividad de controles definidos para mitigar riesgos	plan de auditoria de control interno para verificación de acciones de mitigación de riesgo de corrupción.	Control interno	25/04/2016 y 25/08/2016
	5.2.	Identificación de oportunidades de mejora	informe de auditorias	Control interno	30/04/2016 y /30/08/2016

## 2. Estrategia anti trámites

La Escuela está en proceso de inscripción de 16 trámites en el portal del Gobierno, proceso desarrollado frente al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP– . Por lo tanto se espera que dichos trámites estén publicados en la página [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co) durante el primer semestre del año 2016.

Posteriormente, y en relación con el proceso de de certificación de calidad, se buscará identificar oportunidades de mejora, ya que los trámites que actualmente se encuentran en proceso de inscripción en el portal ya cuentan con un análisis de optimización que se llevó a cabo durante la documentación del Sistema de Gestión de Calidad. A continuación se presenta el plan de acción de este componente para la vigencia:



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



## RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

No.	NOMBRE DEL TRÁMITE / OPA / REGULACIÓN	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Fecha de realización.	
								INICIO	FIN
1	Inscripción aspirantes	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Vicerrectoría académica	jul-15	oct-16
2	Registro de asignaturas	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Vicerrectoría académica	jul-15	oct-16
3	Certificados de notas y constancias de estudios	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Vicerrectoría académica	jul-15	oct-16
4	Préstamo bibliotecario	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Vicerrectoría académica	jul-15	oct-16
5	Matrículas	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Vicerrectoría académica	jul-15	oct-16



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



No.	NOMBRE DEL TRÁMITE / OPA / REGULACIÓN	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Fecha de realización.	
								INICIO	FIN
6	Reintegros, transferencias, homologaciones, validaciones	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Vicerrectoría académica	jul-15	oct-16
7	Préstamo audiovisuales	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Vicerrectoría académica	jul-15	oct-16
8	Cancelación de semestre	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Vicerrectoría académica	jul-15	oct-16
9	Aplazamiento de semestre	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Vicerrectoría académica	jul-15	oct-16



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



**TODOS POR UN  
 NUEVO PAÍS**  
 PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

No.	NOMBRE DEL TRÁMITE / OPA / REGULACIÓN	MOTIVO DE RACIONALIZACIÓN	TIPO DE ACCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	Fecha de realización.	
								INICIO	FIN
10	Duplicados de diplomas y actas de grado	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Secretaría General / Registro y control	jul-15	oct-16
11	Grado de pregrado y posgrado	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Secretaría General / Registro y control	jul-15	oct-16
12	Movilidad académica	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Relaciones Internacionales e Interinstitucionales	jul-15	oct-16
13	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Vicerrectoría administrativa y financiera	jul-15	oct-16
14	Fraccionamiento de matrículas (mecanismos de pago fraccionado de los derechos académicos)	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Vicerrectoría administrativa y financiera	jul-15	Oct-16
15	Cursos inter semestrales	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Vicerrectoría de Investigaciones - Extensión y Desarrollo	jul-15	oct-16
16	Matrícula cursos de extensión	Iniciativa de la institución	Administrativas	Reducción de actividades en los procedimientos internos	Documentación y optimización del proceso	Trámite publicado en portales	Vicerrectoría de Investigaciones - Extensión y Desarrollo	jul-15	oct-16



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**





### 3. Rendición de cuentas

De acuerdo con los resultados de la encuesta de evaluación de la audiencia pública y la revisión posterior del procesos realizado en el mes de agosto de 2015<sup>1</sup> y posteriormente en las demás sesiones desarrolladas durante septiembre y octubre del mismo año, se evidenció que a pesar de la difusión, la lectura previa del informe de gestión realizada por algunos de los asistentes y el desarrollo de las presentaciones en sí no permitían evidenciar que los componentes de información, diálogo e incentivos fueran apropiados de manera adecuada entre la ciudadanía. Por lo tanto, en el año 2016 se buscará implementar nuevas estrategias para acercarse a los diferentes públicos de interés con información más focalizada y recogiendo las inquietudes directamente, así como motivarlos para que sean ellos quienes hablen por la Escuela. Esencialmente, las estrategias estarán enfocadas a presentaciones diferenciales y entrevistas directas, difusión de los resultados y utilización de los medios de divulgación identificados en este proceso. El desarrollo de dichas estrategias se enfocará de acuerdo con el siguiente esquema:

---

<sup>1</sup> Los resultados se encuentran publicados al final del informe de audiencia pública del año 2015, publicado en la dirección <http://www.itc.edu.co/archives/irendicioncuentas14.pdf>



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



ESTRATEGIA	COMPONENTE		
	Información	Diálogo	Incentivos
DOCUMENTAL	Elaboración informe de gestión integral 2015		
	Elaboración informe de gestión 2015 – versión compacta		
MEDIOS	Utilización de medios para divulgación		
	Elaboración de presentaciones específicas		
COMUNICACIÓN DIRECTA		Entrevistas focales	
		Utilización de canales de comunicación	

A continuación, se presenta el plan de acción de este componente para la vigencia:

Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano					
componente 3: Rendición de cuentas					
subcomponente/ proceso		Actividades	meta o producto	responsable	fecha programada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	publicar informe de gestión vigencia 2015	informe de gestión vigencia 2015	Oficina Asesora de planeación	30/01/16 y 30/04/16



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



**TODOS POR UN  
 NUEVO PAÍS**  
 PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano					
componente 3: Rendición de cuentas					
subcomponente/ proceso	Actividades		meta o producto	responsable	fecha programada
	1.2.	Actualizar y organizar la página web con los links de portales donde se publica la información pública para el seguimiento a la gestión	Página con los links sobre seguimiento a la gestión actualizados	Oficina Asesora de planeación	30/04/16
	1.3	Diagnostico del estado de la rendición de cuentas en la entidad	Diagnostico y análisis prospectivo de enfoque institucional de la rendición de cuentas	Oficina Asesora de planeación	30/06/16
	1.4	Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés para la rendición de cuentas	Caracterización y grupos de interés del instituto definidos	Oficina Asesora de planeación	30/05/16
	1.4.1	Definición de referente documental, de procedimientos para la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés	Referente documental e instrumentos normalizados en el sistema de gestión institucional	Oficina Asesora de planeación	30/09/16
	1.4.2.	Formulación y aplicación de entrevistas con grupo de interés (inicialmente estudiantes de bachillerato y de educación superior sobre percepción de la gestión institucional)	Entrevistas documentadas tipo	Oficina Asesora de planeación	15/06/16



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano					
componente 3: Rendición de cuentas					
subcomponente/ proceso	Actividades		meta o producto	responsable	fecha programada
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Formulación y aplicación de entrevistas con grupo de interés (inicialmente estudiantes de bachillerato y de educación superior sobre percepción de la gestión institucional)	Entrevistas tipo documentadas	Oficina Asesora de planeación	15/06/16
	2.2.	Documentación de percepciones resultado de las entrevistas, análisis e identificación de perfiles y necesidades de información del ciudadano.	Necesidades de información de los grupos de interés identificadas	Oficina Asesora de planeación	30/06/2016, 02/09/2016
	2.3.	Preparación de informes de rendición de cuentas avances de cómo vamos (cada cuatro meses)	Informes de avance como vamos en la gestión del ITIC	Oficina Asesora de planeación	02/05/2016, 02/09/2016, 27/12/2016
	2.4.	Establecimiento de canales continuos de recepción de inquietudes de los grupos de interés referente a los temas de gestión de la rendición de cuentas	Canales normalizados	Oficina Asesora de planeación	30/04/16
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1.	Definición de referente documental, de procedimientos para la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés	Referente documental e instrumentos normalizados en el sistema de gestión institucional	Oficina Asesora de planeación	30/04/16



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano					
componente 3: Rendición de cuentas					
subcomponente/ proceso	Actividades		meta o producto	responsable	fecha programada
	3.2.	Formulación y aplicación de entrevistas con grupo de interés (inicialmente estudiantes de bachillerato y de educación superior sobre percepción de la gestión institucional)	Entrevistas tipo documentadas	Oficina Asesora de planeación	15/06/16
	3.3	Preparación, edición y publicación de informes de rendición de cuentas avances de cómo vamos (cada cuatro meses)	Informes de avance como vamos en la gestión del ETITC	Oficina Asesora de planeación	02/05/2016, 02/09/2016, 27/12/2016
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Establecimiento de canales continuos de recepción de inquietudes de los grupos de interés referente a los temas de gestión de la rendición de cuentas	Canales normalizados	Oficina Asesora de planeación	30/04/16
	4.2.	Análisis de inquietudes, percepciones que continuamente registran los grupos de interés	Reportes de análisis	Oficina Asesora de planeación	30/06/2016, 30/09/2016, 30/01/2017



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



#### 4. Transparencia

Se mantendrán los lineamientos recogidos en la ley de transparencia 1712 de 2014, la cual recoge los lineamientos y requerimientos de publicación de información y acceso a la información pública. A continuación se presenta el plan de acción de este componente para la vigencia:

Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano					
componente 4: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
subcomponente/ proceso	Actividades		meta o producto	responsable	fecha programada
Lineamientos de transparencia activa	1.1.	Verificar cumplimiento de requerimiento de publicación de información mínima obligatoria (link de transparencia) de acuerdo a normatividad vigente y nueva.	Información mínima obligatoria publicada	Oficina Asesora de planeación	30/04/16
	1.2.	Documentación de percepciones resultado de las entrevistas, análisis e identificación de perfiles y necesidades de información	Necesidades de información de los grupos de interés identificadas	Oficina Asesora de planeación	30/06/2016, 02/09/2016
Lineamientos de transparencia pasiva	2.1.	Analizar caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la escuela expectativas y pertinencia de los servicios ofertados por la institución.	informe de caracterización de ciudadano y grupos de interés anual	Oficina Asesora de planeación	30/11/16



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano					
componente 4: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
subcomponente/ proceso	Actividades		meta o producto	responsable	fecha programada
	2.2.	Analizar mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y acceso de la oferta institucional y la atención prestada y generar informe semestral.	Informe de percepción del ciudadano	Secretaría General	10/07/16
Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1.	Actualizar el inventario de activos de información de la institución	Inventario de activos de información actualizado del instituto	Secretaria General	30/09/16
	3.2.	Formular e implementar esquema de publicación de información y actualización	Protocolos de publicación y actualización de la información	Unidad de tecnología y comunicaciones	30/10/16
	3.3.	Actualizar índice de información clasificada y reservada, de información publicada e índice de registro de información a ser solicitada por el ciudadana.	Índice de información publicada y susceptible de ser solicitada	Unidad de tecnología y comunicaciones	30/10/16
Criterio diferencial de accesibilidad	4.1.	Documentación de percepciones resultado de las entrevistas, análisis e identificación de perfiles y necesidades de información	Necesidades de información de los grupos de interés identificadas	Oficina Asesora de planeación	30/06/2016, 02/09/2016



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano					
componente 4: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información					
subcomponente/ proceso	Actividades		meta o producto	responsable	fecha programada
Monitoreo del acceso a la información pública	5.1.	Generar informe de seguimiento al acceso de la información pública gestionada por periodo por la institución	Informes de requisiciones de información	Secretaria General	30/10/216
	5.2.	Auditoria y seguimiento a la generación de los informes de acceso a la información pública	Validación de los informes periódicos de seguimiento al acceso de la información pública	Oficina asesora de control interno	10/11/16



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



**TODOS POR UN  
 NUEVO PAÍS**  
 PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



## 5. Atención al ciudadano

La principal actividad a desarrollar en el año 2016 consistirá en la caracterización del ciudadano, ya que la Escuela aún no cuenta con un proceso de identificación de la población que acude por información o a interponer una petición, queja, sugerencia o denuncia. Esto le permitirá a la Escuela definir posteriormente acciones específicas para mejorar la atención al ciudadano. A continuación se presenta el plan de acción de este componente para la vigencia:

Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano					
componente 5: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano					
subcomponente/ proceso	Actividades		meta o producto	responsable	fecha programada
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1.	Definir e implementar plan de acción para la vigencia para soportar el cumplimiento de la resolución 3465 del 31 de diciembre de 2015 respecto al componente de atención al ciudadano	Plan de acción	Secretaria General	30/04/2016, 30/12/2016
	1.2.	Documentar e implementar los procesos y procedimientos que permitan mejorar y normalizar la comunicación de los requerimientos y los consolidados de los análisis de atención al ciudadano ante la rectoría, rendición de cuentas	Proceso y procedimientos documentados	Secretaria General	30/06/16



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano					
componente 5: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano					
subcomponente/ proceso	Actividades		meta o producto	responsable	fecha programada
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Adecuación de la infraestructura física y de comunicaciones para el área de atención al ciudadano del instituto	instalaciones adecuadas	Secretaria General	30/09/16
	2.2.	Fortalecer los canales de atención al ciudadano	Línea telefónica, fortalecimiento del proceso de atención e implementación de la ventanilla única, implementación de número único de radicado de PQRS	Secretaria General	30/08/16
Talento humano	3.1.	Fortalecer las competencias de servidores públicos que atienden directamente al ciudadano	Programa desarrollado de capacitación de Funcionarios de atención al ciudadano, vice rectorías misionales que interactúa con el ciudadano de forma directa en el Instituto	Secretaria General y Talento Humano	Durante toda la vigencia de acuerdo al cronograma del plan de capacitación.



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano					
componente 5: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano					
subcomponente/ proceso	Actividades		meta o producto	responsable	fecha programada
	3.2.	Formular y desarrollar plan de capacitaciones en temáticas de mejoramiento de atención al ciudadano, normatividad y medición	Funcionarios capacitados en temáticas de mejora en la atención al ciudadano	Talento Humano	Durante toda la vigencia de acuerdo al cronograma del plan de capacitación.
Normativo y procedimental	4.1.	Definición de protocolos de atención al ciudadano	manual de atención al ciudadano institucional normalizado	Secretaria General	15/05/16
	4.2.	Publicar informes trimestrales de PQRD y de solicitudes de información	Informes Trimestrales de PQRS	Secretaria General	durante los 5 días siguientes hábiles de cada trimestre
	4.3	Desarrollo de una herramienta de caracterización del ciudadano	Referente documental para la caracterización normalizado	Secretaria General	30/06/216



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



**TODOS POR UN  
 NUEVO PAÍS**  
 PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano					
componente 5: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano					
subcomponente/ proceso	Actividades		meta o producto	responsable	fecha programada
Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la escuela expectativas y pertinencia de los servicios ofertados por la institución.	informe de caracterización de ciudadano y grupos de interés anual	Secretaria General	30/08/16
	5.2.	Hacer medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y acceso de la oferta institucional y la atención prestada y generar informe semestral.	Informe de percepción del ciudadano	Secretaria General	30/08/16



**ESCUELA TECNOLÓGICA**  
**Instituto Técnico Central**  
 Establecimiento Público de Educación Superior



**MINEDUCACIÓN**



**TODOS POR UN  
 NUEVO PAÍS**  
 PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN