

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –2023

Oficina Asesora de Planeación

Fecha de elaboración: 30 marzo 2023

Fecha de aprobación: 30 marzo 2023

Versión 2

Tabla de Contenido

1. Introducción	2
2. Objetivo Estratégico	3
3. Objetivo General	3
4.1 Objetivos Específicos	3
4. Alcance	3
5. Justificación	4
Constitución política de Colombia	4
Leyes	4
Decretos	4
Otras Disposiciones Normativas	5
6. Cronograma de actividades	5
7. Hitos	10
8. Seguimiento y evaluación	12
9. Definiciones	12

1. Introducción

El ICETEX en cumplimiento del artículo 73 de la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” establece que todas las entidades públicas deben elaborar un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC que mitigue los riesgos de corrupción, promuevan la transparencia y la ética en la gestión institucional. Del mismo modo, este plan hace parte del cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión transversalmente en las políticas de desarrollo administrativo como las políticas de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión pública, racionalización de trámites, Integridad y gestión documental entre otros.

El Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2023 del ICETEX cuenta con cinco componentes de obligatorio cumplimiento y otro de iniciativas adicionales de acuerdo con los lineamientos de la Función Pública:



Fuente: Elaboración propia a partir de la normatividad aplicable

Descripción

Nombre del Plan de Acción	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Nombre y código rubro presupuestal	N/A
Presupuesto asignado (\$)	N/A
Área responsable	Oficina Asesora de Planeación
Política MIPG y otros	15. Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción
Proceso	Direccionamiento Estratégico y Gestión Organizacional
Fecha inicio del proyecto	2/01/2023
Fecha fin del proyecto	29/12/2023

2. Objetivo Estratégico

Fortalecer los procesos, la tecnología, la cultura y el gobierno corporativo para atender las necesidades de los usuarios y los lineamientos de las políticas públicas

3. Objetivo General

Fortalecer los mecanismos con los que cuenta la entidad para prevenir actos de corrupción y mejorar la efectividad de los controles.

4.1 Objetivos Específicos

- Fomentar la transparencia a través de los mecanismos de divulgación de información de forma proactiva.
- Promover la cultura de la legalidad y la ética pública en los colaboradores de la entidad.
- Mantener actualizada la información de los canales de comunicación con los grupos de interés.
- Mejorar la atención a los usuarios a través de la simplificación y racionalización de trámites y procesos.
- Fortalecer el relacionamiento con el ciudadano a través de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.

4. Alcance

En este plan se presenta las acciones a desarrollar durante la vigencia 2023 para que la ciudadanía y los grupos de interés del ICETEX puedan participar activamente de las actividades que contribuyen al mejoramiento de la gestión institucional a partir del desarrollo de los seis componentes del PAAC que se formularon para atender los lineamientos de transparencia, integridad, participación ciudadana, racionalización de trámites y ejecutando buenas prácticas para que se tengan mayores beneficios de cara a la ciudadanía.

5. Justificación

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrolla a través del siguiente marco normativo:

Constitución política de Colombia

- **Artículo 2.** “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afecten y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación...”
- **Artículo 13.** “...El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados...”
- **Artículo 40.** “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político...”
- **Artículo 74.** “Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley”.
- **Artículo 79.** La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.
- **Artículo 95.** No. 5. Deber ciudadano de participar.

Leyes

- **Ley 134 DE 1994:** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- **Ley 190 de 1995: Artículo 58** “Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado”.
- **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 Leyes dictan otras disposiciones
- **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.
- **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.
- **Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 2195 de 2020.** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

Decretos

- **Decreto 103 de 2015.** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de

- 2014 y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 1081 de 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- **Decreto 124 de 2016.** “Guía para definir las estrategias anticorrupción V2”
- **Decreto 270 de 2017.** Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.

Otras Disposiciones Normativas

- **Conpes 3650 de 2010.** Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- **Conpes 3654 de 2010.** Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- **Resolución 1519 del 2020.** Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.
- **Conpes 4070 de 2021.** Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto.
- **Conpes 4077 de 2021.** En lo referente a lograr una articulación efectiva de acciones de transparencia y acceso a la información pública, integridad, legalidad, participación ciudadana e innovación que garanticen un relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía basado en la confianza y en el equilibrio entre las expectativas ciudadanas y las respuestas que brindan las instituciones públicas.

6. Cronograma de actividades

El plan de participación cuenta con las siguientes actividades:

N°	Categoría / Actividad / Tarea	Fecha Inicio	Fecha Fin
1.	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	02/01/2023	29/12/2023
1.1.	Divulgar y capacitar a los colaboradores sobre la política de administración de riesgos de corrupción, líneas de defensa y responsabilidades que tienen dentro del Sistema de Riesgos de Corrupción.	6/02/23	29/12/23
1.2	Formular, divulgar y ejecutar el cronograma de actualización del mapa de riesgos de corrupción	1/03/23	30/06/23
1.3	Consolidar y publicar para consulta ciudadana el Mapa de Riesgos de Corrupción	11/12/23	22/12/23
1.4	Realizar el monitoreo al Mapa de riesgos de Corrupción	23/05/23	4/12/23
1.5	Presentar la actualización del mapa de riesgos de corrupción al Comité SARO-SARLAF	4/12/23	20/12/23
	Realizar seguimiento a los riesgos y controles de corrupción de la Entidad	2/01/23 2/05/23	28/04/23 31/08/23

		1/09/23	29/12/23
2.	Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites	2/01/23	31/12/23
2.1	Realización de una propuesta para racionalizar por parte de los líderes de Trámites para efectuar la racionalización de las OPAS de la entidad (Devolución de Garantías, Certificaciones Relacionadas con los Créditos y Cambio de Plazo y Prórroga)	2/01/23	31/01/23
2.2	Gestionar la realización de una encuesta sobre priorización de trámites para la estrategia de racionalización de trámites 2024 aplicada a los grupos de valor de la entidad	4/05/23	30/11/23
2.3	Realizar monitoreo al Plan de Racionalización de Trámites de acuerdo con la inscripción en el SUIIT	2/01/23	31/01/23
2.4	Realizar seguimiento al Plan de Racionalización de Trámites de acuerdo con la inscripción en el SUIIT	2/01/23	31/01/23
2.5	Generar una campaña de comunicación relacionada con las acciones de racionalización de trámites para la vigencia 2023.	2/01/23	31/12/23
3.	Componente 3: Rendición de Cuentas	2/01/23	30/11/23
3.1	Actualizar la página web con la información correspondiente a rendición de cuentas a fin de entregar información verídica a la ciudadanía	2/01/23	31/01/23
3.2	Divulgar contenido referente a la gestión del ICETEX a través de piezas gráficas y videos que serán remitidos por los medios institucionales (correo, redes sociales, página web) dirigido a la ciudadanía.	2/01/23	20/12/23
3.3	Generar y publicar en la página web un boletín estadístico con las principales cifras vigentes en la entidad, relacionadas con la participación de los beneficiarios en los servicios de ICETEX.	2/02/23	30/11/23
3.4	Participar en los espacios relacionados con rendición de cuentas liderados por los sectores Educación o Hacienda	1/02/23	30/12/23
3.5	Publicar la Estrategia de Rendición de Cuentas y el cronograma de actividades con etapas de acuerdo con los lineamientos de la Función Pública	2/05/23	30/11/23
3.6	Publicar Estrategia de Comunicaciones para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	2/05/23	30/11/23
3.7	Actualizar y publicar información de interés para la audiencia pública en el micrositio para la Rendición de Cuentas	2/05/23	30/11/23
3.8	Conformar equipo líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	4/05/23	30/11/23
3.9	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas participativa dirigida a la ciudadanía y grupos de valor.	2/05/23	30/11/23
3.10	Realizar jornadas internas de rendición de cuentas por parte de las diferentes dependencias de la entidad dirigidos a los colaboradores.	3/03/23	20/12/23
3.11	Generar espacios de participación ciudadana regionales dirigidos a los grupos de valor, con el fin de generar dialogo sobre el avance en la gestión en los territorios.	2/02/23	20/12/23
3.12	Formular y publicar la encuesta de evaluación y retroalimentación sobre la audiencia pública de rendición de cuentas	2/05/23	30/11/23

3.13	Generar respuestas a la ciudadanía sobre las observaciones recibidas en los ejercicios de rendición de cuentas.	2/02/23	30/11/23
4.	Componente 4: Servicio al ciudadano	2/02/23	20/12/23
4.1	Actualizar la caracterización de la ciudadanía y los grupos de interés	2/02/23	30/11/23
4.2	Realizar capacitaciones a colaboradores y proveedor de atención al usuario sobre caracterización de grupos de interés.	4/07/23	30/11/23
4.3	Determinar las acciones correspondientes para dar cumplimiento con la creación de la oficina de relacionamiento con el ciudadano.	2/02/23	31/08/23
4.4	Realización de un plan de acción para adelantar la implementación de la NTC 6047 por etapas de acuerdo con la capacidad institucional de la entidad	2/01/23	30/11/23
4.5	Gestionar capacitaciones y/o acciones de sensibilización con las entidades líderes de política al proveedor de atención al usuario sobre la implementación de la estrategia de segmentación del ciudadano para atención con criterios diferenciales, de accesibilidad.	2/02/23	31/08/23
4.6	Gestionar las capacitaciones con el proveedor de atención al usuario sobre lenguaje claro, atención para personas con discapacidad y atención a los grupos poblacionales (Afro, Indígenas, LGTBI)	2/02/23	30/11/23
4.7	Gestionar acciones de sensibilización sobre atención incluyente y uso de lenguaje no sexista al proveedor de atención al ciudadano de la entidad	1/02/23	30/11/23
4.8	Entregar el seguimiento de la relación del curso de Lenguaje Claro DNP de los funcionarios de la entidad que lo realizaron	2/06/23	31/08/23
4.9	Traducir documentos e insumos institucionales de cara al ciudadano a lenguaje claro.	2/01/23	31/10/23
4.10	Gestionar las capacitaciones sobre servicio al ciudadano a los funcionarios y al proveedor de atención al ciudadano.	2/05/23	20/12/23
4.11	Socializar y publicar los resultados de las investigaciones realizadas por la entidad en el portal web de la entidad.	10/04/23	30/11/23
4.12	Realizar informe consolidado sobre la evaluación de la totalidad de los acuerdos de gestión suscritos con los servidores públicos del nivel gerencial al finalizar la vigencia.	2/01/23	20/12/23
4.13	Medir la satisfacción de los ciudadanos, clientes y partes interesadas.	2/01/23	20/12/23
5.	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	2/01/23	29/12/2023
5.1	Publicar en el portal web la agenda regulatoria 2023.	2/01/23	31/03/23
5.2	Publicar el 100% de la información relacionada con la contratación mensual en el SECOP II conforme a las directrices de Colombia Compra Eficiente.	2/01/23	29/12/23
5.3	Gestionar la publicación y actualización de la información sobre los servidores públicos y personas naturales vinculadas mediante contrato de prestación de servicios en el Sistema de Gestión de Empleo Público - SIGEP	2/01/23	29/12/23

5.4	Realizar campañas con el fin de promover la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés para directivos y contratistas cuando aplique.	2/01/23	29/12/23
5.5	Implementar los procesos de producción de información estadística de la entidad.	2/03/23	15/12/23
5.6	Documentar el registro administrativo en la operación estadística de crédito educativo, para atender las necesidades de información identificadas por la entidad.	2/03/23	15/12/23
5.7	Publicar en la página web de la entidad, para disposición de los grupos de interés, la base de datos anonimizada del registro administrativo en la operación estadística de crédito educativo.	2/03/23	15/12/23
5.8	Publicar en la página web, los protocolos de transferencia de datos de operaciones estadísticas, para disposición de los grupos de valor de la entidad.	2/03/23	15/12/23
5.9	Ajustar el menú de atención y servicios a la ciudadanía de acuerdo con las disposiciones de la resolución 1519 de 2020 y las guías asociadas.	2/01/23	30/11/23
5.10	Publicar y actualizar los conjuntos de Datos abiertos identificados en los activos de información	2/03/23	15/12/23
5.11	Generar informe de las denuncias de corrupción recibidas en la vigencia a través del canal RITA a través del correo soytransparente@icetex.gov.co	1/02/23	29/12/23
5.12	Actualizar el Modelo de Atención al Usuario de acuerdo con las necesidades de los grupos de interés	4/07/23	20/12/23
5.13	Actualizar y publicar los instrumentos de gestión (índice de información clasificada y reservada; esquema de publicación; registro de activos de información, programa de gestión documental)	2/01/23	20/12/23
5.14	Implementar el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA, de la entidad, atendiendo los lineamientos y procedimientos establecidos por el Archivo General de la Nación.	2/01/23	20/12/23
5.15	Realizar diagnóstico e Iniciar fase de digitalización para la conformación del expediente electrónico en el sistema de gestión documental electrónico de archivos	1/02/23	31/12/23
5.16	Gestionar de apoyo. la traducción de documentos e insumos institucionales de cara al ciudadano en lenguas nativas y formatos accesibles para ellos.	2/03/23	20/12/23
5.17	Realizar seguimiento a los criterios establecidos en el anexo 1 de la resolución 1519 de 2020 del MinTIC	2/03/23	30/11/23
5.18	Realizar seguimiento a los criterios establecidos en el anexo 2 de la resolución 1519 de 2020 del MinTIC	2/01/23 2/05/23 1/09/23	28/04/23 31/08/23 30/11/23
5.19	Divulgar el manual de lenguaje claro para colaboradores del ICETEX	2/02/23	31/08/23
5.20	Realizar y publicar los informes de PQRSD trimestral incluyendo un capítulo exclusivo para las solicitudes de acceso a información que contenga:	2/01/23	28/12/23

	<p>1. El número de solicitudes recibidas.</p> <p>2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> <p>3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.</p> <p>4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</p>		
5.21	Realizar seguimiento mensual de las PQRSD para que sean atendidas de manera oportuna y con calidad	2/01/23	28/12/23
6.	Componente 6: Iniciativas adicionales	2/01/2023	29/12/2023
6.1	Realizar actividades para fomentar la cultura de integridad a partir de los lineamientos del código de integridad, código del buen gobierno y guía de conflictos de intereses dentro de la entidad.	2/03/23	30/11/23
6.2	Aplicar la encuesta de percepción ética para identificar el nivel de apropiación de los valores de integridad asociados al código de la entidad.	2/03/23	31/08/23
6.3	Elaborar un informe con las posibles oportunidades de mejora de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta de percepción ética.	1/09/23	15/12/23
6.4	Hacer seguimiento a la vinculación de los servidores públicos de la entidad al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.	2/03/23	29/12/23
6.5	Realizar actividades de sensibilización y apropiación sobre la identificación y gestión del conflicto de interés su declaración proactiva, y el diligenciamiento de los formatos correspondientes al cumplimiento de la Ley 2013 de 2019 y el trámite de los impedimentos y recusaciones de acuerdo con el artículo 12 de la Ley 1437 de 2011.	2/03/23	30/11/23
6.6	Gestionar la asistencia de los colaboradores de la entidad en los eventos realizados por la Función Pública en capacitaciones referentes a: 1. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, 2. Archivo-gestión documental 3. Seguridad y Privacidad de la información 4. Temáticas anticorrupción en el marco de los Objetivos de Desarrollo sostenible	2/01/23	30/11/23
6.7	Realizar la inducción a los nuevos servidores que ingresan a la entidad	2/01/23	20/12/23
6.8	Implementar en la entidad una estrategia de exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, por medio de la cual se realice la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de dichos factores, asignando para ello un responsable de la estrategia.	2/01/23	29/12/23
6.9	Realizar socialización sobre temas de cambio climático en el marco del Propósito de Valor Estratégico Corporativo y Ambiental de la IRSSI	1/03/23	15/12/23
6.10	Realizar socialización sobre temas de derechos humanos en el marco del Propósito de Valor Estratégico Corporativo y Social de la IRSSI	1/03/23	15/12/23

6.11	Realizar socialización sobre temas de compras públicas sostenibles al grupos de gestión contractual en el marco del Propósito de Valor Estratégico Corporativo y Económico de la IRSSI	1/02/23	31/08/23
------	--	---------	----------

7. Hitos

A continuación, se especifica los entregables o productos esperados en el cronograma anterior:

N°	Hito o producto esperado	Fecha Entrega
1.	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	29/12/2023
1.1.	Política de administración de riesgos de corrupción divulgada	29/12/23
1.2	Cronograma de actualización del mapa de riesgos	30/06/23
1.3	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicada	22/12/23
1.4	Monitoreos realizados para verificar la implementación de las actividades y controles formulados	4/12/23
1.5	Presentar el monitoreo realizado por la oficina al Comité SARO-SARLAF	20/12/23
	Seguimiento a la administración de riesgos de los procesos de la Entidad realizada	28/04/23 31/08/23 29/12/23
2.	Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites	31/12/23
2.1	Propuesta de racionalización realizada	31/01/23
2.2	Encuestas aplicadas y respondidas por los grupos de valor de la entidad	30/11/23
2.3	Estrategia de Racionalización de Trámites monitoreada cuatrimestralmente	31/01/23
2.4	Estrategia de Racionalización de Trámites con seguimiento cuatrimestralmente	31/01/23
2.5	Campaña de comunicación realizada en medios institucionales tanto internos como externos.	31/12/23
3.	Componente 3: Rendición de Cuentas	30/11/23
3.1	Página web - Rendición de Cuentas- actualizada	31/01/23
3.2	Contenido sobre la gestión del ICETEX divulgado	20/12/23
3.3	Boletín estadístico generado y publicado en la página web	30/11/23
3.4	Asistencia a eventos de rendición de cuentas del sector educación y/o hacienda	30/12/23
3.5	Estrategia de Rendición de Cuentas publicada	30/11/23
3.6	Estrategia de Comunicaciones para la Rendición de Cuentas publicada	30/11/23
3.7	Información actualizada de la audiencia publica en el micrositio de Rendición de cuentas publicado	30/11/23
3.8	Equipo líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas conformado	30/11/23
3.9	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	30/11/23
3.10	Jornadas internas de rendición de cuentas realizadas	20/12/23
3.11	Espacios de participación generados con la ciudadanía y grupos de valor a través de: Facebook live, radiales o webinars.	20/12/23
3.12	Encuesta de evaluación y retroalimentación aplicada.	30/11/23

3.13	Informe con las respuestas de los ejercicios de rendición de cuentas realizado en la vigencia	30/11/23
4.	Componente 4: Servicio al ciudadano	20/12/23
4.1	Actualizar la caracterización de ciudadanía y los grupos de interés	30/11/23
4.2	Capacitaciones en caracterización de grupos de interés realizadas	30/11/23
4.3	Acciones realizadas para dar cumplimiento con la creación de la oficina de relacionamiento con el ciudadano	31/08/23
4.4	Plan de Acción formulado por etapas para la implementación de la NTC 6047 en las oficinas del ICETEX	30/11/23
4.5	Acciones de sensibilización al proveedor de atención al ciudadano sobre la implementación de la estrategia de segmentación del ciudadano gestionadas	31/08/23
4.6	Capacitaciones semestrales gestionadas a los asesores de atención al ciudadano	30/11/23
4.7	Acciones de sensibilización sobre atención incluyente y uso de lenguaje no sexista realizada gestionadas	30/11/23
4.8	Listado de Colaboradores con curso del DNP de Lenguaje claro	31/08/23
4.9	Documentos traducidos en lenguaje claro	31/10/23
4.10	* Una (1) Capacitación gestionada a los funcionarios * Una (1) Capacitación gestionada a los asesores del proveedor de atención al ciudadano.	20/12/23
4.11	Investigaciones publicadas en el micrositio	30/11/23
4.12	Informe sobre acuerdos de gestión suscritos con los servidores públicos del nivel gerencial realizados	20/12/23
4.13	Informe de resultados publicado	20/12/23
5.	Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	29/12/2023
5.1	Proyectos sometidos a consulta, para facilitar la participación ciudadana.	31/03/23
5.2	Totalidad de la Información contractual publicada en SECOP II.	29/12/23
5.3	Servidores públicos y contratistas vinculadas en el SIGEP, según el ingreso de los mismos al ICETEX en cada periodo.	29/12/23
5.4	Campañas realizadas	29/12/23
5.5	Proceso de producción de información estadística de la entidad publicada	15/12/23
5.6	Registro administrativo usado en la operación estadística de crédito educativo documentado	15/12/23
5.7	Bases de datos anonimizada del registro administrativo usado en la operación estadística de crédito educativo publicados	15/12/23
5.8	Protocolos de transferencia de datos publicados	15/12/23
5.9	Menú de atención y servicios a la ciudadanía ajustado	30/11/23
5.10	Conjuntos de datos abiertos identificados en los activos de información publicados	15/12/23
5.11	Informe realizado	29/12/23
5.12	Modelo de Atención al Usuario actualizado	20/12/23
5.13	Instrumentos de gestión actualizados y publicados	20/12/23
5.14	Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo -SGDEA, de la entidad, atendiendo los lineamientos y procedimientos establecidos por el Archivo General de la Nación implementado	20/12/23
5.15	Diagnóstico realizado para poder iniciar con fase de digitalización para la conformación del expediente electrónico en el sistema de gestión documental electrónico de archivos	31/12/23

5.16	Documentos traducidos en lenguas nativas y formatos accesibles	20/12/23
5.17	Seguimiento a los criterios del Anexo 1 de accesibilidad	30/11/23
5.18	Seguimiento cuatrimestral a los criterios del Anexo 2 Estándares de Publicación y Divulgación	28/04/23 31/08/23 30/11/23
5.19	Manual de Lenguaje Claro divulgado	31/08/23
5.20	Informes de PQR y solicitudes de acceso a la información publicados.	28/12/23
5.21	Informe de seguimiento de PQRSD atendidas a tiempo	28/12/23
6.	Componente 6: Iniciativas adicionales	29/12/2023
6.1	Actividades realizadas	30/11/23
6.2	Encuesta realizada	31/08/23
6.3	Informe de seguimiento al plan de implementación de código elaborado	15/12/23
6.4	Seguimiento realizado	29/12/23
6.5	Actividades de sensibilización y apropiación	30/11/23
6.6	Asistencia a capacitaciones de la Función Pública Gestionada por el ICETEX	30/11/23
6.7	Inducciones realizadas	20/12/23
6.8	Estrategia implementada	29/12/23
6.9	Socializaciones realizadas en el periodo	15/12/23
6.10	Socializaciones realizadas en el periodo	15/12/23
6.11	Numero de socializaciones realizadas en el periodo	31/08/23

8. Seguimiento y evaluación

El monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es cuatrimestral y lo realiza la oficina Asesora de Planeación y el seguimiento lo realiza la Oficina de Control Interno. Estos monitoreos y seguimientos se publican en la web.

9. Definiciones

- **Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.
- **Grupos de Valor¹:** personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

¹ ¹ glosario Términos MIPG. Versión 5 de fecha junio de 2020

- Participación ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así mismo, es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.
- Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.
- Rendición de cuentas:** Es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene 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.
- Audiencia Pública:** Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes y programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

Control de Cambios

Cambios	Fecha	Cambios	Versión
Aprobación por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	19/01/23		1
Aprobación por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	30/03/23	Se ajusta la actividad 5.15 del componente transparencia	2

