



**III INFORME DE MONITOREO AL PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2023**

DICIEMBRE/2023

## INTRODUCCION

Este documento presenta el monitoreo adelantado por la oficina de Planeación a los avances de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023 del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” con corte a 31 de diciembre del 2023. Teniendo en cuenta los seis (6) componentes relacionados a continuación, A partir de los cuales se formuló el Plan, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 124 de 2016 en su artículo 2.1.4.6. que estipula textualmente “por su parte, el monitoreo estará a cargo del jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”

### PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional Humberto Velásquez García de Ciénaga en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción consignado en Ley 1474 de 2011 y su Decreto Reglamentario 1081 de 2015, presenta a actores internos y externos el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2023. Demostrando nuestro compromiso con la Transparencia y Lucha contra la Corrupción en aras de garantizar canales transparentes y eficientes que favorezcan la relación entre el Estado y el Ciudadano, elaboramos, implementamos y controlamos el PAAC, Mapa de Riesgos de Corrupción y Mapa de riesgos de procesos.

El PAAC hace parte de un conjunto de políticas que constituyen la dimensión de Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Este plan constituye una hoja de ruta para combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento. El documento lo conforma un plan de acción con sus respectivas actividades, responsables, metas y fechas de inicio y finalización de sus 6 componentes: 1. Gestión del riesgo de corrupción, 2. Racionalización de trámites, 3. Rendición de cuentas, 4. Atención a la ciudadanía 5. Transparencia y Acceso a la información pública y 6. Iniciativas adicionales.

## **Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de corrupción**

Este componente lo conforman un conjunto de acciones encaminadas a identificar, analizar, evaluar y mitigar los riesgos de corrupción de cada uno de los procesos de la entidad.

Política de Administración de Riesgos: Establece las directrices de la Alta Gerencia para la gestión de los riesgos a los que puede enfrentarse la entidad en el marco de su funcionamiento y garantizar de manera razonable el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

En concordancia con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Alta Dirección lidera el diseño y la implementación de esta política.

Mapa de riesgos: Su objetivo es identificar, analizar, valorar los riesgos de corrupción inherentes y residuales a cada uno de los procesos de la entidad, así como proponer acciones asociadas al control, monitoreo y revisión. En este caso INFOTEP HVG actualizo su mapa de riesgos de corrupción a la vigencia 2021 y se incluye como anexo a este documento

## **Componente 2: Racionalización de trámites**

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. (Función Pública, 2015)

El proceso de racionalización de trámites tiene 5 pasos (Función Pública, 2015)

- ✓ Identificar y priorizar los tramites y procedimientos  
Identificar las acciones e incluir la estrategia anti-trámites
- ✓ Identificar recursos necesarios y cronograma para la implementación de las acciones
- ✓ Registrar la estrategia de Racionalización de tramites en SUIT
- ✓ Hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios

INFOTEP HVG continua en el proceso de inscripción de trámites en la plataforma SUIT, con el objetivo de implementar acciones para racionalizar

### **Componente 3: Rendición de cuentas**

Este componente comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la consolidación de un proceso transversal permanente de interacción de resultados, avances y gestión entre las entidades, ciudadanos y grupos de interés. De igual manera, pretende la transparencia de la gestión de la administración pública.

Este proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

**Información:** se refiere a la generación de contenidos y datos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de las metas misionales y las asociadas al plan de desarrollo Institucional. A su vez la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés. Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

**Diálogo:** se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmento o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

**Responsabilidad:** Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. (Función Pública, 2018)

### **Componente 4: Atención al ciudadano**

Busca fortalecer el acceso de los ciudadanos a los servicios y tramites con información clara, confiable, oportuna y con altos niveles de calidad.

Las acciones fueron definidas por INFOTEP HVG de acuerdo con las necesidades identificadas, así como los recursos disponibles.

**Estructura administrativa y direccionamiento estratégico:** La entidad formula acciones que fortalecen el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

**Fortalecimiento de los canales de atención:** La entidad fortalece aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede

formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

Talento Humano: La entidad formula acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

Normativo y procedimental: La entidad formula acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

Relacionamiento con el ciudadano: En este aspecto la entidad realiza acciones para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.

### **Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública**

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

### **Componente 6: Iniciativas adicionales**

En el último componente se contemplan iniciativas que permitan fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción. Por lo cual incluimos la gestión de conflicto de intereses, interiorización del Código de Integridad y el Plan de Participación Ciudadana.

## METODOLOGIA DEL MONITOREO

Partiendo el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 publicado en el sitio web institucional, se diseñó una matriz en formato de Excel conformada por subcomponentes, actividades, metas cumplidas y porcentaje de avance de cada uno. A continuación, se envió vía correo electrónico institucional, un oficio a los responsables de cada actividad, solicitándoles remitir avances y evidencias de las actividades a su cargo. Posteriormente, la oficina de planeación consolida el respectivo monitoreo en la matriz diseñada anteriormente y realiza el presente informe.

### RESULTADOS DEL MONITOREO

#### Componente 1: Metodologías para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

##### Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos

##### Actividad 1.1: Sensibilizar a los colaboradores de la IES INFOTEP en la política de administración del riesgo

Responsable: Planeación

Fecha fin: Abril

Porcentaje de avance: 100%

La política de administración de riesgos fue sensibilizada en la institución a través de un video en el que se explica la importancia de esta política y material de comunicación en la cual se explica su aplicación en la entidad.



## **Subcomponente 2: Construcción del mapa de riesgos de corrupción**

### **Actividad 2.1: Capacitar a los líderes sobre la gestión del riesgo de corrupción Responsable: Planeación, control interno.**

Fecha fin: Mayo

Porcentaje de avance: 0%

Se espera realizar en los meses de esta vigencia

### **Actividad 2.2: Ajustar el mapa de riesgo de corrupción y de procesos de acuerdo con la política de administración de riesgo vigente**

Responsable: todos los procesos

Fecha final: Julio

Porcentaje de avance: 80%

Mapa de riesgos de corrupción y de procesos ajustado

## **Subcomponente 3: Consulta y divulgación**

### **Actividad 3.1: Divulgar el mapa de riesgo de corrupción ajustado al interior de la entidad mediante el desarrollo de espacios de capacitación y otro mecanismo de socialización**

Responsable: Planeación

Fecha fin: Diciembre

Porcentaje de avance: 100%

Se envió a la oficina de comunicaciones el mapa de riesgos ajustado para posteriormente ser publicado y divulgado al interior de la institución

### **Actividad 3.2: Publicar en la página web institucional el mapa de riesgos.**

Responsable: Planeación

Fecha fin: Diciembre

Porcentaje de avance: 100%

El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en la página web. En el PAAC 2023

Evidencia: [https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/ener\\_o-2023/30012023/plan-anticorruption-2023.pdf](https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/ener_o-2023/30012023/plan-anticorruption-2023.pdf)

## **Subcomponente 4: Monitoreo y revisión**

### **Actividad 4.1: Realizar monitoreo periódico al mapa de riesgo de corrupción y aplicar los ajustes a que haya lugar en caso de posibles cambios debidos a la ineficacia de los controles, el contexto externo e interno y/o riesgos emergentes; así como a las acciones del plan de manejo.**

Responsable: Planeación, líderes de procesos

Fecha fin: 30 abril, 31 de agosto, 31 de diciembre

Porcentaje de avance: 50%

Se envió oficio a todos los líderes vía correo electrónico institucional solicitando el desarrollo e implementación de sus procesos de control y gestión de riesgos.

Posteriormente se realizó informe de monitoreo a la gestión del riesgo

#### **Actividad 4.2: Implementar las acciones propuestas en los planes de tratamientos (controles) para la gestión de los riesgos de corrupción**

Responsable: Líderes de procesos con riesgos de corrupción identificados

Fecha fin: Diciembre

Porcentaje de avance: 0%

Aún no se implementan acciones

#### **Subcomponente 5: Seguimiento**

#### **Actividad 5.1: Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción, verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles; así como, el cumplimiento de las acciones**

Responsable: Planeación, control interno

Fecha fin: cuatrimestral

Porcentaje de avance: 50%

El presente representa el II informe de monitoreo por parte de la oficina de Planeación el cual, sirve de insumo para el informe de seguimiento realizado por la oficina de Control Interno

#### **Componente 2: Estrategia anti-trámites**

#### **Actividad: Inscripción a programas de pregrado**

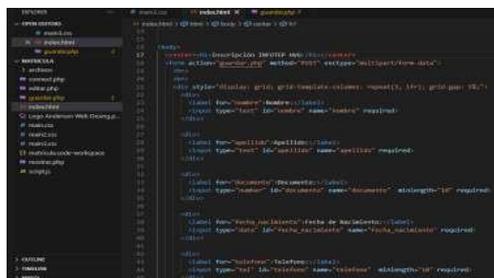
Responsable: Registro y Control Académico, planeación

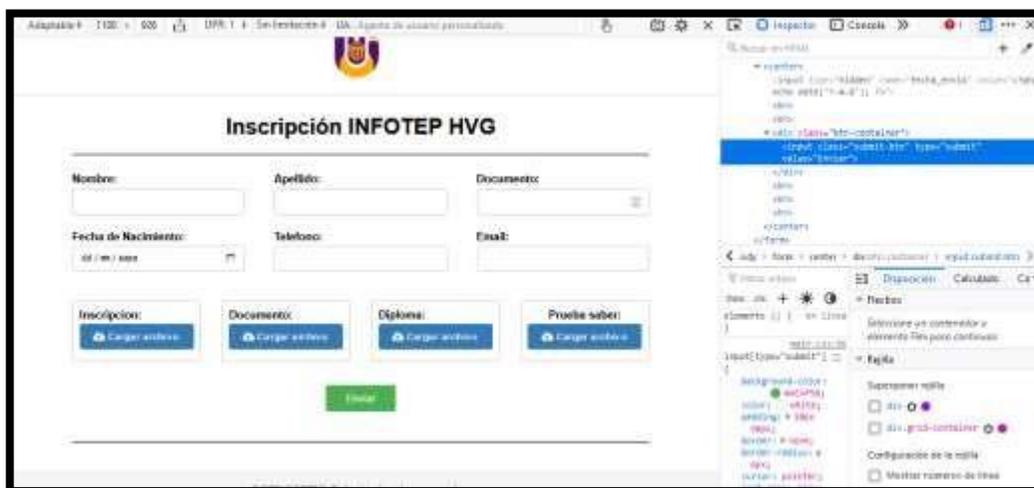
Fecha fin: 02/abril/2023

Porcentaje de avance: 80%

Se realizó la revisión del procedimiento de inscripción, para establecer los campos que se deben incorporar para el cargue de la documentación de los estudiantes, se presenta el avance:

Este sistema innovador se encuentra en la fase de desarrollo, su diseño tiene como propósito brindar a nuestros estudiantes una experiencia sencilla, eficiente y cómoda al momento de completar el proceso de inscripción mediante el cargue de la documentación requerida en el proceso de matrícula académica en formato digital. Durante el diseño se estableció que el sistema debe permitir la gestión y el seguimiento de la información cargada. Se estima que el sistema estará habilitado la última semana de septiembre.





### Componente 3: Rendición de cuentas

#### Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible

##### Actividad: Actualizar caracterización de grupos de valor y de interés

Responsable: Planeación

Fecha fin: Abril/2023

Porcentaje de avance: 100%

Se realizó el informe de caracterización de usuarios y grupos de interés 2023 se encuentra publicado en la página web institucional

Evidencia: [https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/mayo-2023/02052023/caracterizacion-usuarios-2023.pdf](https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/mayo-2023/02052023/caracterizacion-usuarios-2023.pdf)

##### Actividad: Identificar necesidades de información de los grupos de interés y de valor (Institucional - Nodo RC)

Responsable: Planeación

Fecha fin: Agosto/2023

Porcentaje de avance: 100%

Se habilitó un formulario para que los grupos de interés de cada una de las instituciones participantes del Nodo participen en el diagnóstico y así poder identificar necesidades de información.

Enlace:

[https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=OJn-2ThwxkCKXsYhX6F03\\_oiWWsSwKtHr07qv5V4mXZUQIVESVIGMzVYQ09PMTIYMkdMN0taQ1IKNC4u&origin=QRCode](https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=OJn-2ThwxkCKXsYhX6F03_oiWWsSwKtHr07qv5V4mXZUQIVESVIGMzVYQ09PMTIYMkdMN0taQ1IKNC4u&origin=QRCode)

**Actividad: Publicar en página web institucional información de interés dirigida a un segmento de los grupos de valor (estudiantes, egresados, aspirantes) traducida en lenguaje claro (Ley 1712 de 2015)**

Responsable: Planeación

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

Durante este cuatrimestre se elaboraron los documentos que permitieron a los grupos de valor institución conocer información pertinente a cómo va la gestión en la IES de este segmento de grupo, en la página web institucional. Sección de transparencia 8. Información específica para grupos de interés

Link de acceso:

[https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/menu-transparencia/25092022/sub-informacion-espe.jsp](https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/menu-transparencia/25092022/sub-informacion-espe.jsp)

La oficina de Comunicación Institucional elaboró y difundió los comunicados sobre eventos y actividades que desarrolló la IES INFOTEP, a través del equipo humano con que cuenta la dependencia y los canales de información definidos en el manual y procedimientos.

[https://infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/enero2023/30012023/re-gis-tro-calificado.jsp](https://infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/enero2023/30012023/re-gis-tro-calificado.jsp)

[https://infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/marzo2023/01032023/b-ienvienda-estudiantes-2023-1.jsp](https://infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/marzo2023/01032023/b-ienvienda-estudiantes-2023-1.jsp)

[https://infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/marzo2023/06032023/pr-im-era-carrera-profesional.jsp](https://infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/marzo2023/06032023/pr-im-era-carrera-profesional.jsp)

[https://infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/abril-2023/23042023/participacion-feria.jsp](https://infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/abril-2023/23042023/participacion-feria.jsp)

**Actividad: Construir y divulgar información en lenguaje claro de la gestión realizada, logros, lecciones aprendidas y resultados de las entidades en referencia (Nodo Instituciones Técnicas Profesionales del Caribe) de acuerdo con el diagnóstico de las necesidades de información.**

Fecha fin: 01/dic

Porcentaje de avance: 70%

Previo al evento se divulgo a todos los grupos de interés una encuesta para que cada grupo evaluará la gestión de los rectores, se encuentra en proceso de elaboración el informe de lo vivido en el evento, sin embargo, a través de las redes sociales institucionales se muestra gran parte de lo vivido en el dialogo del **Nodo Instituciones Técnicas Profesionales del Caribe** denominado “Dialoguemos sobre nuestra Gestión”

Enlace de encuesta:

<https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?origin=NeoPortalPage&subpage=design&id=0Jn->

[2ThwxkCKXsYhX6F03\\_ojWwSsWkHr07qv5V4mXZUQIVESVIGMzVYQ09PMTIYMkdMN0taQ1IKNC4u&analysis=true](https://www.infotep.edu.co/2ThwxkCKXsYhX6F03_ojWwSsWkHr07qv5V4mXZUQIVESVIGMzVYQ09PMTIYMkdMN0taQ1IKNC4u&analysis=true)



DIALOGUEMOS SOBRE NUESTRA GESTIÓN 2022 - 2023 Rendición de cuentas Nodo Caribe

22 Respuestas	03:47 Tiempo medio para finalizar	Cerrado Estado
<a href="#">Revisar respuestas</a>	<a href="#">Publicar puntuaciones</a>	<a href="#">Abrir en Excel</a>

**Actividad:** Diseñar, elaborar y divulgar (2) dos documentos de rendición de cuentas en lenguaje ciudadano (infografías, presentaciones, boletines) de la gestión de INFOTEP HVG

**Responsable:** Direccionamiento estratégico, planeación

**Fecha fin:** Diciembre

**Porcentaje de avance:** 100%

A través de la pagina web institucional se han difundido documentos que responden a la rendición de cuentas 2023, llevada a cabo en la IES Infotep HVG, en la sección de Participa – Rendición de cuentas – rendición de cuentas 2022 IL – 2023 I. así mismo, desde la oficina de comunicación de la institución se difundieron piezas publicitarias que dieron a conocer la gestión del rector en este periodo.



Infotep socializa positiva "Gestión Histórica" en su Rendición de Cuentas



"Esta audiencia pública, liderada por el rector Leonardo Pérez Suescún PhD, cierra el periodo del Plan "Educación Superior de Calidad al Servicio de la Gente" en el que la institución se modernizó y se consolidó como una Casa de Estudios Superiores que brinda más oportunidades a la gente y se sostiene en el futuro.

En el Patio Tropical de su Sede Académica, la IES Infotep llevó a cabo su Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2022-II / 2023-I, la cual representa el cierre del Plan de Desarrollo 2019 – 2023 "Educación Superior de Calidad al Servicio de la Gente".

Leonardo Pérez Suescún PhD, rector de esta Alma Máter, presidió la ceremonia que contó con la presencia de estudiantes, docentes y funcionarios de Intitop, además de la de varios líderes sociales, autoridades académicas de distintas instituciones educativas de nivel básico y superior, Asesores, algunas autoridades públicas de Caldas y el Magdalena.

En su intervención, Pérez Suescún resaltó el cumplimiento de 100% de su gestión gracias a la articulación de todo el equipo desde el Consejo Directivo hasta los empleados de seguridad y servicios generales. Afirmando que este ha sido el secreto detrás de todo el éxito en la ejecución del Plan de Desarrollo 2019-2023.



Enlace del menú participa:

[https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/junio-2023/17062023/rendicion-2023.jsp](https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/junio-2023/17062023/rendicion-2023.jsp)

## Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

**Actividad:** Realizar un ejercicio de diálogo articulado con el Nodo Instituciones Técnicas Profesionales del Caribe (DEC 230 de 2021)

Responsable: Direccionamiento estratégico, planeación

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

El 01 de septiembre del año en curso se realizó el segundo conversatorio en marco del Nodo Instituciones Técnicas Profesionales del Caribe denominado – Dialoguemos sobre nuestra Gestión 2022 – 2023, en el que participaron las tres instituciones hermanas, Infotep San Andrés, Infotep San Juan del Cesar la Guajira e Infotep HVG de Cienaga Magdalena.





**Actividad: Realizar asambleas estudiantiles como mecanismos de rendición de cuentas de la gestión (Hablemos con el vicerrector - decano)**

Responsable: Vicerrectoría, decanatura y Líderes de programa Docencia

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

- Informe con estudiantes del Programa Técnico Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Informe con estudiantes del programa Técnico Profesional en Atención y Cuidado a la Primera Infancia

**Actividad: Escenarios de diálogo participativos con estudiantes, profesores, egresados y sector productivo para la creación de nueva oferta académica**

Responsable: Vicerrectoría, decanatura y Líderes de programa Docencia

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

- Informes Consejo de Facultad
- Informe COTELCO
- Informe visita Ministerio de Educación Nacional
- Informe Futurexpo
- Informe donación Banco de la República
- Informe mesa de trabajo
- Informe Fundación Tras la Perla

**Actividad: Mesas de trabajo con grupos de valor y de interés para la construcción del Plan de Desarrollo 2024 – 2028**

Responsable: Grupo formulador del plan de desarrollo

Porcentaje de avance: 100%

Se realizaron todas las mesas de trabajo correspondientes con los grupos de valor y de interés las



cuales fueron insumo para la construcción del Plan de desarrollo 2024-2028.

### Actividad: Realizar una audiencia pública de rendición de cuentas (mixta)

Responsable: Direccionamiento estratégico, planeación

Fecha fin: Agosto/2023

Porcentaje de avance: 100%

El 07 de julio del 2023 se lleva a cabo la rendición de cuentas del periodo 2022 II y 2023 I en el patio tropical de la IES INFOTEP HVG, esta rendición de cuentas represento el cierre del Plan de desarrollo 2019 – 2023 “Educación Superior de calidad al servicio de la gente”.



### Responsabilidad

**Actividad: Realizar jornada de capacitación y divulgación a sus servidores y contratistas en temas de participación ciudadana, rendición de cuentas, control social**

Responsable: Direccionamiento estratégico - planeación-equipo de rendición de cuentas

Fecha fin: Agosto/2023

Porcentaje de avance: 100%

Previo a la rendición de cuentas, se realizó el comité institucional de gestión y desempeño, en el cual se conformó el equipo Líder de rendición de cuentas, este comité tuvo como invitados al Líder de la oficina de TI, La Profesional Universitaria de Extensión y proyección Social y el Líder de comunicaciones, en este comité se planteó toda la estrategia de comunicaciones de la rendición de cuentas, la cual plantea todo lo estipulado en la actividad mencionada. El acta en la cual se consta esta información es la No. 006 del 13 de junio del 2023.

**Elaborar y publicar informe de la audiencia pública de rendición de cuentas**

**Responsable: Control interno**

Fecha fin: Agosto/2023

Porcentaje de avance: 100%

El informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas fue elaborado y publicado en la pagina web institucional

**Actividad: Mejorar un procedimiento a partir de los resultados obtenidos de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos**

Responsable: Planeación

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 80 %

A partir de lo que se vivió en el ejercicio de rendición de cuentas en el nodo de Instituciones técnicas profesionales del caribe, constituido por Infotep San Juan Del Cesar, Infotep San Andrés Islas e Infotep HVG de Ciénaga Magdalena, quedo en evidencia que los directivos de cada institución han tomado como cultura el tener que rendir cuentas en este espacio articulado, en el último espacio realizado quedo como compromiso por parte de uno de los rectores que el próximo dialogo se llevará a cabo en el municipio de San Juan del Cesar la Guajira, además, se comprometen en invitar a más instituciones a participar de este importante espacio.

**Actividad: Documentar las lecciones aprendidas de todas las acciones y modalidades de participación ciudadana y rendición de cuentas, identificando debilidades, retos, oportunidades**

Responsable: Planeación

Fecha fin: Agosto/2023

Porcentaje de avance: 100%

Se han realizado informes de todas las modalidades de participación ciudadana y rendición de cuentas, estos informes se encuentran en la página web institucional.

Enlace de acceso:  
[https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/junio-2023/17062023/rendicion-2023.jsp](https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/junio-2023/17062023/rendicion-2023.jsp)

Enlace de participación ciudadana:  
[https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/nuevas-paginas/19092022/sub-problemas.jsp](https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/nuevas-paginas/19092022/sub-problemas.jsp)

**Actividad: Elaborar un documento de respuestas de las preguntas efectuadas por la ciudadanía durante la audiencia de rendición de cuentas**

Responsable: Direccionamiento estratégico – Planeación

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance:100%

El informe de respuestas a las preguntas de la ciudadanía en torno a la rendición de cuentas 2023, se encuentra publicado en la página web institucional en el apartado de Participa – Rendición de cuentas

Enlace de acceso:  
[https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/julio-2023/01082023/preguntas-rendicion-2023-2.pdf](https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/julio-2023/01082023/preguntas-rendicion-2023-2.pdf)

**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

**Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico**

**Actividad: Construir y aprobar política de servicio al ciudadano de acuerdo con lo establecido en el MIPG**

Responsable: Secretaría General

Fecha fin: Agosto

Porcentaje de avance: 50%

La política se encuentra diseñada, actualmente se encuentran realizando las últimas revisiones por parte de la secretaria general para ser presentado ante el consejo directivo

**Actividad: Construir plan de acción que permita operacionalizar la política de servicio al ciudadano**

Responsable: Secretaría general

Fecha fin: Agosto/2023

Porcentaje de avance: 50%

La política se encuentra diseñada, actualmente se encuentran realizando las últimas revisiones por parte de la secretaria general para ser presentado ante el consejo directivo

## Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención

**Actividad: Adecuar espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047**

Responsable: Vicerrectoría Administrativa y financiera, planeación

Fecha fin: Agosto/2023

Porcentaje de avance: 100%

En la institución se realizaron adecuaciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida

**Actividad: Reducir los tiempos de respuesta de los trámites/otros procedimientos administrativos**

Responsable: Secretaria General

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

A la fecha, los tiempos de respuesta se encuentran ajustados a la ley

**Actividad: Ajustar el portal web institucional de acuerdo con los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web WCAG 2.1 W3C**

Responsable: Líder TI

Fecha fin: Diciembre/2023

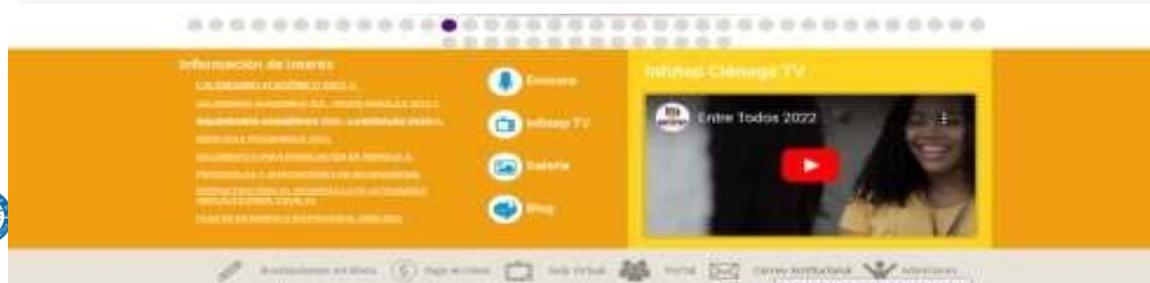
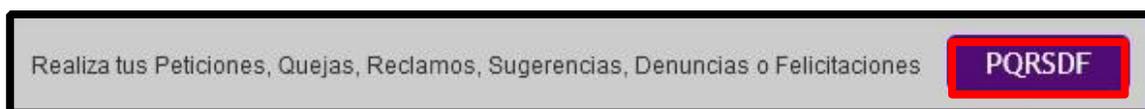
Porcentaje de avance: 70%

De acuerdo con esta necesidad se informa que hemos logrado significativos avances en nuestra tarea de adecuar el portal web institucional para cumplir con los estándares AA de accesibilidad establecidos en la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (WCAG 2.1) del W3C, durante el presente se habilito una función que se encontraba inactiva en el sitio llamada "Pago en línea", la cual permite a los estudiantes realizar sus pagos de matrícula totalmente en línea. Así mismo se habilito el acceso al sistema de PQRSDF ITINDRO desde nuestro portal institucional para toda la comunidad. Para las imágenes se han agregado textos alternativos que describen a ese elemento al momento de situar el cursor sobre la imagen.

### Acceso a pagos



### Acceso a sistema itindro



Finalmente compartimos una excelente noticia, se trata de del diseño de una nueva y moderna página web que transformará por completo la experiencia en línea de nuestros usuarios, aprovechando las últimas tendencias en diseño web, tecnología y accesibilidad web siguiendo los estándares de la Resolución MinTIC 1519 del 2020 Directrices de Accesibilidad Web.

### Primer diseño del sitio web institucional



Se espera poder contar con los servidores para poder poner en ejecución pronto estas actualizaciones institucionales

**Actividad: Implementar mecanismos digitales tales como correo, chat, entre otros que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRS de forma fácil y oportuna**

Responsable: Gestión documental y Atención al ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 50%

Se cuenta con mecanismos de comunicación, excepto el chat, así mismo el seguimiento a las PQRS

**Actividad: Disminuir la presencia del ciudadano en las ventanillas de la entidad haciendo uso de medios digitales**

Responsable: Gestión documental y Atención al ciudadano, Direccionamiento estratégico

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

Se cuenta con mecanismos de atención a través de correos y redes

**Actividad: Consolidación y fortaleciendo de la ventanilla única de comunicaciones oficiales**

Responsable: Gestión documental y Atención al ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

Se asignaron dos personas en apoyo a la oficina de gestión documental y atención al ciudadano.

**Actividad: Centralizar en un sistema de gestión todas las PQRSD que ingresan por los canales de atención presencial y digital**

Responsable: Gestión documental y Atención al ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

Todo esto se realiza a través de la plataforma de itindro

**Subcomponente 3: Talento Humano**

**Actividad: Incluir en el PIC cualificación en competencias de atención y servicio al cliente a los funcionarios encargados de esta área**

Responsable: Talento humano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

En el Plan de Capacitación 2023 se incluyeron capacitaciones orientadas a la cualificación en competencias de atención y servicio al ciudadano, de las cuales se llevaron a cabo la denominada “comunicación efectiva” con el propósito de desarrollar técnicas para transmitir los mensajes de manera asertiva al cliente interno y externo. Capacitación denominada “Taller agentes del cambio: atención al cliente y resolución de conflictos”, cuyo objetivo fue capacitar al personal de la IES INFOTEP HVG en habilidades de atención al usuario y resolución de conflictos, con el fin de elevar la calidad del servicio al cliente en los distintos procesos educativos y administrativos y capacitación “estrategias de comunicación asertiva”.

Link acceso al PIC 2023.chrome-

**extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/he\_rmesoft/portallG/home\_1/recursos/julio-2023/04072023/plan-capacitaciones-2023.pdf**

**Actividad: Implementar un plan de incentivos no monetarios para los servidores en relación con el servicio prestado al ciudadano.**

Responsable: Talento Direccionamiento estratégico

Fecha fin: Diciembre /2023

Porcentaje de avance: 100%

Dentro del Plan Institucional de Bienestar e Incentivos 2023 se encuentran actividades encaminadas a enaltecer la labor del servidor, dentro del cual se encuentran incluidos los funcionarios encargados de la atención y al ciudadano.

El Plan Institucional de Bienestar e Incentivos se desarrolló en su totalidad, de acuerdo con las actividades programadas.

**Enlace acceso al Plan Institucional de Bienestar e Incentivos:**

[https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/enero2023/30012023/plan-bienestar-2023.pdf](https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/enero2023/30012023/plan-bienestar-2023.pdf)

**Actividad: Analizar las mediciones trimestrales de percepción de los ciudadanos con respecto al servicio recibido**

Responsable: Líder de gestión documental y atención al ciudadano

Fecha fin: Trimestral

Porcentaje de avance: 100%

Son realizados desde la oficina de Atención y Servicio al ciudadano

**Subcomponente 4: Normativo y procedimental**

**Actividad: Elaborar informes PQRS trimestrales**

Responsable: secretaria general – Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha fin: Trimestrales

Porcentaje de avance: 100%

En la página web institucional se encuentran publicado los informes correspondientes de PQRS

Enlace:

[https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/menu-transparencia/27092022/informes-trimestrales.jsp](https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/menu-transparencia/27092022/informes-trimestrales.jsp)

**Actividad: Construir documento, guía y/o manual para la caracterización de los usuarios**

Responsable: Planeación y Registro y Control

Fecha fin: Abril/2023

Porcentaje de avance: 100%

Documento guía para la caracterización de usuarios ya se encuentra realizado:

[https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/mayo-2023/02052023/caracterizacion-usuarios-2023.pdf](https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/mayo-2023/02052023/caracterizacion-usuarios-2023.pdf)

## Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano

**Actividad: Realizar mediciones trimestrales de percepción de los ciudadanos respecto a la satisfacción con el servicio recibido**

Responsable: Calidad

Fecha fin: Trimestral

Porcentaje de avance: 100%

Semestralmente la oficina de calidad se encarga de realizar la medición de percepción y satisfacción de los ciudadanos. Esto se evidencia a través del siguiente enlace, en el cual se encuentran los informes realizados por la líder del proceso.

La líder de la oficina de Calidad envió a través de correo electrónico los informes de que dan evidencia de la implementación de estas encuestas.

[https://infotephvgedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/calidad\\_infotephv\\_edu\\_co/EjXcrwnnaj1FvbqO2D7Zf7gBSgy-4LcE5V29VUQiJNHL4A?e=bTfzMH](https://infotephvgedu-my.sharepoint.com/:f/g/personal/calidad_infotephv_edu_co/EjXcrwnnaj1FvbqO2D7Zf7gBSgy-4LcE5V29VUQiJNHL4A?e=bTfzMH)

## Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

### Subcomponente 1: Lineamientos para la transparencia activa

**Actividad: Implementar Plan de Participación Ciudadana**

Responsable: Planeación

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

En lo que va del año se han realizado actividades de participación ciudadana que se pueden evidenciar en las redes sociales de la institución.

Así mismo, se cuenta con una estrategia de participación ciudadana tal como se evidencia en el siguiente enlace:

[https://www.infotephv.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/agosto-2023/29082023/crono-estrate-partici-ciuda.pdf](https://www.infotephv.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/agosto-2023/29082023/crono-estrate-partici-ciuda.pdf)

**Actividad: Publicar en la página web organigrama actualizado, publicación de información contractual ( o enlace de SECOP), cronograma de actividades.**

Responsable: Planeación Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

El organigrama se encuentra publicado en la página web institucional

**Actividad: Mantener actualizada la información institucional obligatoria, en el marco de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020.**

Responsable: Talento Humano

Fecha fin: Diciembre

Porcentaje de avance: 80%

Desde la oficina de planeación se gestiona la adecuada publicación de la información institucional obligatoria de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020.

**Actividad: Formular y ejecutar plan de trabajo para la actualización de los contenidos de la página web que regule el derecho de acceso a la información pública**

Responsable: Talento Humano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 80%

Desde la oficina de planeación se gestiona la adecuada publicación de la información institucional obligatoria de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020.

Enlace:

[https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/menu-transparencia/25092022/transparencia.jsp](https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/menu-transparencia/25092022/transparencia.jsp)

**Subcomponente 2: Lineamientos de transparencia pasiva**

**Actividad: Registrar todos los PQRS y derechos de peticiones presentados por todos los medios**

Responsable: gestión documental y atención al ciudadano

Fecha fin: 31/ dic

Porcentaje de avance: 100%

Actualmente todos estos requerimientos quedan registrados en el correo de atención de la institución y en la plataforma Itindro.

**Subcomponente 3: Elaboración de los instrumentos de Gestión de la información**

**Actividad: Realizar la entrega de información de manera oportuna a las entidades públicas como mecanismos de apoyo a la gestión pública**

Responsable: Gestión documental y atención al ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

Con la plataforma de itindro se garantiza la entrega oportuna de la información a las entidades

**Actividad: Actualización del programa de Gestión de documental -PGD**

Responsable: gestión documental y atención al ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 15%

El PGD no se encuentra elaborado en su totalidad, por lo tanto, aún no está aprobado.

#### **Actividad: Actualización del Plan Institucional de Archivos -PINAR**

Responsable: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance:100%

Se aprobó la actualización del PINAR en el acta 001 del 10 de enero de 2023

#### **Actividad: Consolidación y continuación del programa de gestión documental automatizado en la nube**

Responsable: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

Se encuentra en proceso de ejecución y se evidencia a través del sistema de Itindro:

<https://infotephvg.itindro.net/Itindro/>

#### **Actividad: Implementación del archivo central**

Responsable: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

Se instaló en la oficina de gestión documental un archivo rodante que permite la recepción de documentos en el archivo central

#### **Actividad: Construcción del sistema de información documental digital de los archivos de gestión y central**

Responsable: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

A través de la plataforma de itindro cada líder con usuario y contraseña ingresa y alimenta la plataforma

#### **Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad**

**Actividad: Establecer y ejecutar un plan de trabajo para fortalecer en el portal institucional los criterios de conformidad de nivel AAA de acuerdo a la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C) dando cumplimiento a la Ley 2052 de 2020 y las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020.**

Responsable: Director de TI

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 70%

De acuerdo con esta actividad, se informa la vinculación a la institución de un experto en programación web a través del contrato de prestación de servicios profesionales No 122 de 2023 para dirigir el diseño y la construcción de nuestro nuevo sitio web institucional moderno que cumplirá con los estándares más rigurosos de accesibilidad de contenidos web, en particular la versión 2.1 de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (WCAG), emitida por el World Wide Web Consortium (W3C).

Esta decisión responde al compromiso de nuestra institución con la inclusión y el acceso equitativo a la información en línea, en total alineación con las disposiciones legales vigentes. El diseño y desarrollo del sitio web se ha llevado a cabo de manera integral para cumplir rigurosamente con la Ley 2052 de 2020 y las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020, las cuales establecen los estándares de accesibilidad que deben cumplir los portales web institucionales.

Nuestro nuevo sitio institucional no solo estará enfocado en la modernización y la estética, sino que priorizará la accesibilidad para todos los usuarios, incluidas las personas con discapacidades proporcionando así una experiencia en línea inclusiva y equitativa para todos nuestros visitantes. Se estima que el sitio web institucional quedará habilitado a finales del mes de enero del 2024, a continuación, se comparten evidencias de los avances realizados en la construcción del sitio.

**Actividad: Realizar y ejecutar monitoreo a la información obligatoria a publicar en la página web**

Responsable: Gestión documental y atención al ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 70%

Actualmente cada dependencia envía a la oficina de planeación la información a publicar en la página web, para lo cual se realiza el monitoreo y si cumple con lo que establece la normatividad, la información es enviada a publicar.

**Componente 6: iniciativas adicionales**

**Subcomponente 1: Iniciativas adicionales**

**Actividad: Realizar actividades de sensibilización e interiorización del Código de Integridad en la Entidad**

Responsable: Talento Humano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

En el mes de abril se realizó socialización sobre la importancia de conocer el Código de Integridad de nuestra institución. A través de chats de WhatsApp se compartió link de acceso para acceder al documento.

Posteriormente, con ocasión del día del servidor público, se desarrolló la actividad de sensibilización sobre los valores que todo servidor público en Colombia debe de fomentar y transmitir en el ejercicio de su labor; igualmente se han compartido piezas graficas sobre los valores institucionales, lo que permite sensibilizar al personal.

### **Actividad: Elaborar Plan de participación ciudadana**

Responsable: Planeación

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 70%

Contamos actualmente con un cronograma de las estrategias de participación ciudadana que se llevan a cabo en la institución

Enlace de acceso:

[https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home\\_1/recursos/agosto-2023/29082023/crono-estrate-partici-ciuda.pdf](https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/agosto-2023/29082023/crono-estrate-partici-ciuda.pdf)

## CONCLUSIÓN

Con base al monitoreo realizado por la oficina de planeación se puede evidenciar un **83%** de cumplimiento en la ejecución de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023. No obstante, es importante tener en cuenta que algunas actividades no fueron posible de culminar en esta vigencia 2023, estas actividades serán priorizadas en la vigencia 2024.

