



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2021

Proceso: Innovación a la Gestión – IG

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	4
GLOSARIO.....	5
1. MARCO NORMATIVO	7
2. LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS	10
3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN PARA EL PAAC	11
4. OBJETIVOS	12
4.1 Objetivo general.....	12
4.2 Objetivos específicos	¡Error! Marcador no definido.
5. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
6. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL - ANÁLISIS DEL CONTEXTO	13
6.1 Marco general y política de la entidad.....	13
6.2 Naturaleza y Organización Territorial.....	15
6.3 Misión y Visión Institucional	15
7. DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS	16
7.1 Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción.....	16
7.1.1 Política general	19
7.1.2 Políticas específicas	19
7.1.3 Responsabilidad	20
7.1.4 ¿Cómo se define el modelo de las líneas de defensa?	20
7.1.5 Soporte metodológico	21
7.1.6 Comunicación de la política	21
7.1.7 Matriz que desarrolla el componente en esta vigencia	22
7.2 Componente 2. Racionalización de Trámites.....	25
7.3 Componente 3. Rendición de Cuentas	27
7.3.1 Objetivos de la Rendición de Cuentas	28
7.4 Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	30
7.4.1 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.....	31
7.4.2 Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos	32
7.4.3 Gestión	33
7.4.4 Seguimiento	34
7.4.5 Control	34
7.4.6 Veedurías ciudadanas:	35
7.5 Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	38
7.5.1 Subcomponente 1. Transparencia activa.....	39
7.5.2 Subcomponente 2. Transparencia Pasiva	39

7.6 Componente 6. Iniciativas adicionales.....	41
8. ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN.....	43
9. ESTRATEGIAS GENERALES	44
9.1 Aplicación efectiva de las normas.....	44
9.2 Órganos de decisión y control.....	44
9.3 Auditorías	44
9.4 Gestión documental	44
BIBLIOGRAFÍA	46

Lista de cuadros

Cuadro 1. Políticas de operación para el PACC.....	11
Cuadro 2. Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapas de Riesgos de Corrupción.....	23
Cuadro 3. Componente 2. Racionalización de trámites	26
Cuadro 4. Componente 3. Rendición de Cuentas.....	29
Cuadro 5. Componente 4. Atención al Ciudadano	36
Cuadro 6. Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	40
Cuadro 7. Componente 6. Iniciativas adicionales.....	42
Cuadro 8. Seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2021	43

Lista de figuras

Figura 1. Línea de tiempo	14
Figura 2. Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021	16
Figura 3. Metodología para la administración de riesgos	17
Figura 4. Mapa de procesos de la Entidad.....	22

INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, nace del Estatuto Anticorrupción a través de la Ley 1474 de 2011. En aras de cumplir con la mencionada norma, la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte elaboró la estrategia de lucha contra la Corrupción diseñando su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que fue adoptado a través de la resolución rectoral No 1.0.18.0392. 2018 de mayo 9 de 2018.

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, ha establecido el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la generación de estrategias que apuntan hacer visible su actuar; de igual forma interactuar con los grupos de valor, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles para anticiparse. La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte entiende que esta es la manera para lograr un Estado más eficiente transparente, eficaz, moderno y participativo.

Se partió del análisis del contexto desde el punto de vista interno y del entorno con el fin de obtener estrategias conducentes a fortalecer los índices de oportunidad, participación ciudadana, transparencia de la gestión, calidad de nuestros servicios y la accesibilidad a los mismos, siendo eje primordial la satisfacción de las partes interesadas. El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-PAAC, articula el quehacer de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, mediante los lineamientos normativos y tiene en cuenta la generación de valor público, el trato digno al ciudadano bajo el enfoque del Modelo Integrado de Gestión y Planeación MIPG, contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

Este documento tuvo como lineamientos generales el texto “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”, por lo cual esta nueva versión del PAAC, incluye seis componentes: el primero de ellos, hace énfasis en la elaboración del mapa de riesgos de corrupción; el segundo, a la racionalización de los trámites; el tercero, al acercamiento del ciudadano al Estado a través del proceso de Rendición de cuentas; el cuarto, a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, el quinto a la garantía para la Transparencia y Acceso a la Información y el sexto, iniciativas adicionales.

GLOSARIO

ACEPTACIÓN DE RIESGO: decisión informada de aceptar las consecuencias y probabilidades de un riesgo en particular.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS: cultura, procesos y estructuras que están dirigidas hacia la administración efectiva de oportunidades potenciales y efectos adversos.

AMENAZAS: causa potencial de un incidente no deseado, el cuál puede ocasionar daño a un sistema o a una organización.

ANÁLISIS DE RIESGO: uso sistemático de la información disponible para determinar cuán frecuentemente pueden ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

APETITO AL RIESGO: magnitud y tipo de riesgo que una organización está dispuesta a buscar o retener.

CONFIDENCIALIDAD: propiedad de la información que la hace no disponible o sea divulgada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

CONTROL: medida que modifica al riesgo (procesos, políticas, dispositivos, prácticas u otras acciones)

CONTROL DE RIESGOS: parte de la administración de riesgos que involucra la implementación de políticas, estándares, procedimientos para eliminar o minimizar los riesgos adversos.

CORRUPCIÓN: mal uso del poder para beneficio propio.

EVALUACIÓN DE RIESGOS: proceso global de análisis de riesgo y evaluación de riesgo. el proceso utilizado para determinar las prioridades de administración de riesgos comparando el nivel de riesgo respecto de estándares predeterminados, niveles de riesgo, objetivos u otro criterio.

GESTIÓN DE RIESGOS: aplicación sistemática de políticas, procedimientos, estructuras y prácticas de administración a las tareas de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar riesgos. cultura, procesos y estructuras dirigidas a obtener oportunidades potenciales mientras se administran los efectos adversos.

Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

GRUPOS DE INTERÉS O GRUPOS DE VALOR: aquellas personas, grupos de individuos u organizaciones que pueden afectar, ser afectados por, o percibir ellos mismos ser afectados (positiva o negativamente) por una decisión o actividad.

IMPACTO: se entiende como las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

INTEGRIDAD: propiedad de exactitud y completitud.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: conjunto de medidas o acciones específicas que buscan prevenir, investigar y sancionar los delitos asociados con la corrupción.

MAPA DE RIESGOS: documento con la información resultante de la gestión del riesgo.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN “MIPG”: es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “PAAC”: plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

RIESGO DE CORRUPCIÓN: posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

RIESGO DE GESTIÓN: posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

RIESGO INHERENTE: es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para modificar su probabilidad o impacto.

RIESGO RESIDUAL: nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento del riesgo.

VULNERABILIDAD: representa la debilidad de un activo o de un control que puede ser explotada por una o más amenazas.

TOLERANCIA AL RIESGO: son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos. Pueden medirse y a menudo resulta mejor, con las mismas unidades que los objetivos correspondientes.

1. MARCO NORMATIVO

Conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

La formulación e implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2021 se sustentan en los siguientes Ordenamientos:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 190 de 1995 “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
- Ley 489 de 1998 artículo 32, denominado: “Democratización de la Administración Pública”.
- Ley 734 de 2002 o Código Único Disciplinario.

- 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”. (Art 73,76)
- Decreto 4632 de 2011 “Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 0019 de 2012 reglamentado por los Decretos 734 y 1450 del mismo año, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.
- Decreto 1510 de 2013 “Por medio del cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
- Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Decreto 1081 de 2015 que, entre otros aspectos, establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 – Presidencia de la República.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 2015.

- Decreto 1078 de 2015 “Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones”.
- Decreto 124 de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Ley 1778 de 2016 “Por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de personas jurídicas por actos de corrupción trasnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción”.
- Decreto 1499 de 2017 y Manual Operativo MIPG – Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Resolución Rectoral No. 1,0.18.0392 de 2018 “Por medio de la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte”.
- Decreto 2106 de 2019 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir, reformar trámites y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.

2. LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLÓGICOS

Atendiendo los lineamientos del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”, el plan diseñado por la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, incluye seis componentes: el primero de ellos, hace énfasis en la elaboración del mapa de riesgos de corrupción; el segundo, a la racionalización de los trámites; el tercero, al acercamiento del ciudadano al Estado a través del proceso de Rendición de cuentas; el cuarto, a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, el quinto a la garantía para la Transparencia y Acceso a la Información y el sexto, iniciativas adicionales.

Para la construcción de este PAAC, se tuvo en cuenta la Identificación de Riesgos de Corrupción que los procesos han realizado, los cuales se han consolidado en el Mapa de Riesgos que se hace parte de una de las metas de las actividades establecidas en la matriz del Componente 1 Gestión de Riesgos de Corrupción del presente plan.

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN PARA EL PAAC

Para la aplicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la institución tiene adoptadas las siguientes políticas para la gestión por procesos al interior de la entidad las cuales se encuentran recopiladas en el documento Código del Buen Gobierno Código: IG.1,0.19,01.02 versión 2 así:

Cuadro 1. Políticas de operación para el PACC

NOMBRE DEL PROCESO	NOMBRE DE LA POLITICA
Innovación a la Gestión	Políticas de Dirección
	Políticas de Orientación Institucional
	Política de Comunicaciones y Participación Ciudadana
	Políticas para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones
	Políticas de Contratación Pública
	Política de Internacionalización
	Política Administración del Riesgo
Docencia	Proyecto Educativo Institucional - (Integra las políticas institucionales de docencia)
Investigación	Política en Investigación
	Política Editorial
Proyección Social	Política de Proyección Social
Gestión Administrativa	Políticas Talento Humano
	Políticas Seguridad y Salud en el Trabajo
	Políticas medio ambiente
Bienestar Institucional	Política de Bienestar Institucional
Gestión de Apoyo en la Docencia	Políticas de Admisiones y Registro Académico
Gestión Financiera	Política Financiera
Gestión a la Evaluación	Política Autoevaluación

Fuente: Construcción Propia con base en Código Buen Gobierno Versión 2.

4. OBJETIVOS

Objetivo general

- Establecer e implementar acciones contra la corrupción fortaleciendo la transparencia y la gestión de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, para la generación de valor público de la mano con la comunidad educativa, la ciudadanía y sus partes interesadas.

Objetivos Específicos

- Identificar los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar al interior de la Entidad con ocasión del ejercicio de las funciones y prestación del servicio a fin de controlarlos y evitarlos.
- Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Institución Universitaria permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los tramites existentes, así como acercar a ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos a través de diferentes canales.
- Definir una estrategia de rendición de cuentas, que permita generar una expresión de control social e interacción entre servidores públicos, grupos de interés, y partes interesadas de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte que permita generar acciones transparentes por parte de la alta dirección enmarcadas en los principios del buen gobierno.
- Establecer mecanismos para la transparencia y acceso a la información que reúna los lineamientos necesarios para garantizar el derecho de acceso a la información pública que en desarrollo de sus funciones produzca la Institución Universitaria; excluyendo sólo la información que esté sujeta a las excepciones constitucionales y legales.
- Generar iniciativas adicionales que sean necesarias para combatir y prevenir la corrupción.

5. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este plan tiene como alcance las actuaciones de los servidores públicos y contratistas que hacen parte de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte y el relacionamiento de estos en la implementación de las estrategias contempladas en los seis componentes del PAAC.

6. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL - ANÁLISIS DEL CONTEXTO

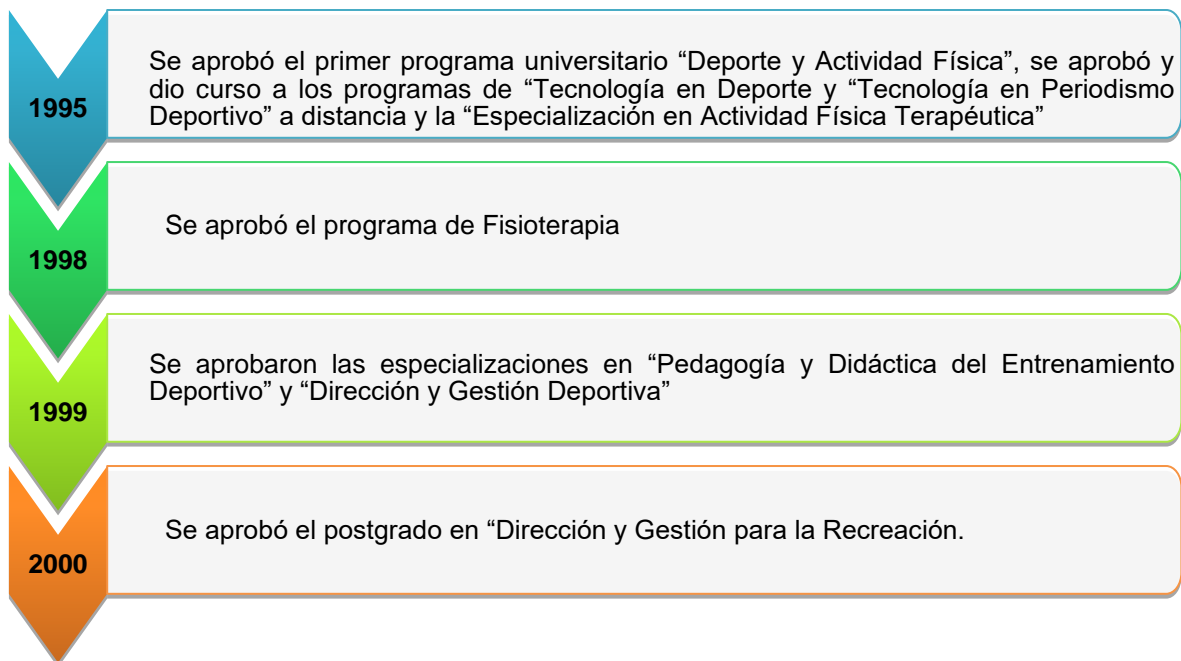
6.1 Marco general y política de la entidad

Los orígenes de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte , se pueden relacionar con acontecimientos sucedidos en los años 70, cuando bajo el patrocinio y regencia del Instituto Colombiano de la Juventud y el Deporte - COLDEPORTES-, en el campus que hoy ocupamos, se define la creación de un centro de capacitación en el campo del deporte, cuya misión era ofertar cursos y seminarios para cualificar técnicos deportivos de la nación y que pudiesen optar al escalafón nacional de COLDEPORTES. Para mediados de esta década pasa a ser la Escuela Nacional de Entrenadores.

La Escuela Nacional del Deporte nace como una institución educativa, al crearse mediante el Decreto 3115 de 1984, emitido por el Ministerio de Educación, como una institución de educación superior de carácter tecnológico dependiente de COLDEPORTES, fecha en la que se le asignó el nombre actual, en este periodo para el año 1988 se tuvo la primera cohorte de egresados (18 tecnólogos). Posteriormente con la aprobación de la Ley 181 (Ley del Deporte) en 1995 en su Artículo 82 y los cambios en la Ley 30 de 1992, la administración tramitó ante el ICFES, el cambio de carácter educativo de Institución Tecnológica a Institución Universitaria, el cuál fue aprobado.

La cronología de desarrollo y crecimiento de la Institución se puede apreciar en la siguiente línea de tiempo: (Ver Figura 1).

Figura 1. Línea de tiempo



Mediante el Decreto 1746 del 25 de junio de 2003 (Capítulo VI, Artículo 24) la Institución fue adscrita al Ministerio de Educación Nacional, como Unidad Administrativa Especial sin personería jurídica, con autonomía administrativa y con el patrimonio establecido en el Decreto 3115 de 1984; durante este tiempo el Ministerio de Educación Nacional, realiza la función de Inspección y vigilancia.

La Institución logró la descentralización al Municipio de Santiago de Cali (en aplicación de la Ley 790/2002, hecho que se materializó mediante el Acuerdo del Concejo Municipal No. 168 del 2005 y el Decreto No. 2684 de 2006 del Ministerio de Educación Nacional, firmando su protocolización mediante Acta de Entrega al Municipio, la Ministra de Educación Nacional y el Alcalde de Santiago de Cali el 18 de agosto de 2006, creándose como una Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte del Orden Municipal, Establecimiento Público adscrito a la Secretaría de Educación Municipal, con personería jurídica, patrimonio propio, autonomía administrativa y financiera y conservando la autonomía que trata la Ley 30 de 1992.

6.2 Naturaleza y Organización Territorial

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte es una entidad descentralizada del orden municipal que desarrolla y fija sus directrices institucionales de conformidad a los objetivos estratégicos establecidos para el cuatrienio 2019 – 2023 en su plan indicativo y adicionalmente las normas gubernamentales de orden nacional relacionadas con el sector educativo.

6.3 Misión y Visión Institucional

En el marco de la Constitución Política y del ordenamiento legal colombiano, la misión de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte se define así:

La Escuela Nacional del Deporte es una Institución Universitaria de carácter estatal, comprometida con la formación integral del ser humano para contribuir al desarrollo del país, mediante la generación, transformación y aplicación del conocimiento en los campos del deporte, la salud, la educación la administración y la economía, sustentada en principios y valores que promueven el respeto por la dignidad humana, el desarrollo sostenible, la convivencia y el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad."

En virtud de su naturaleza y razón de ser, la visión de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte se define así:

En el año 2029 la Escuela Nacional del Deporte será una institución de educación superior acreditada en alta calidad, reconocida nacional e internacionalmente por sus aportes a la sociedad."

7. DEFINICIÓN DE ESTRATEGIAS

Para la ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 en la Institución Universitaria como se mencionó en apartado anterior se adoptan los siguientes componentes:

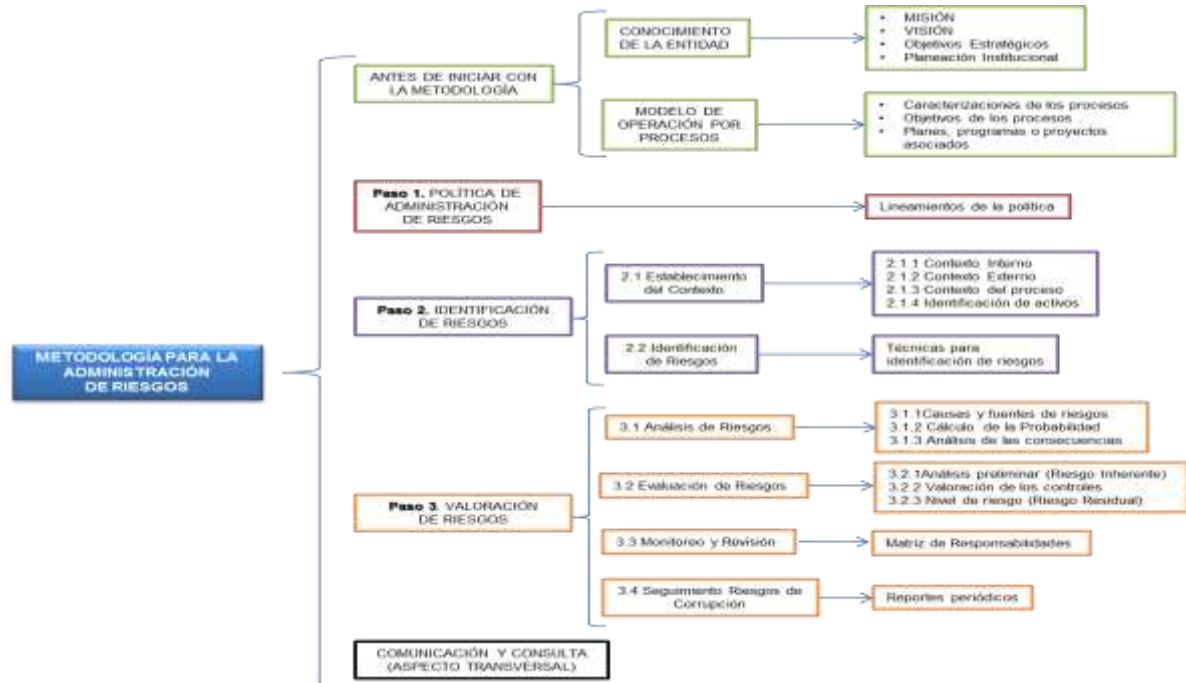
Figura 2. Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021

Componentes Plan Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano 2021					
Componente No 1 Geston del Riesgos de Corrupción .- Mapa de Riesgos	Componente No 2 Racionalizacion de Tramites	Componente No 3 Rendición de Cuentas	Componente No 4 Mecanismos para mejorara a atencion al ciudadano	Componente No 5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la informacion	Componente No 6 Iniciaitivas adicionales

7.1 Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción

En este componente se continuará aplicando los criterios para la identificación análisis y valoración de los riesgos de corrupción, como también los controles preventivos al interior de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, de acuerdo con la Metodología para Administración de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el diseño de Controles.

Figura 3. Metodología para la administración de riesgos



Las políticas identifican las opciones para tratar y manejar los riesgos basadas en la valoración de riesgos, permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la Administración del riesgo, a su vez transmite la posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los servidores de la entidad. Estas se fundamentan en las medidas de respuesta que se derivan de las diferentes zonas de riesgo identificadas en la matriz de riesgo.

Para la consolidación de las Políticas de Administración de Riesgos se deben tener en cuenta todas las etapas consideradas en la Guía Metodológica de Administración de Riesgos emitida por el DAFP.

Con la entrada en vigencia del decreto 1499 de 2017 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que integra los Sistemas de Gestión de la Calidad y de Desarrollo Administrativo, crea un único Sistema de Gestión y, lo articula con el Sistema de Control Interno, el cual se actualiza y alinea con los mejores estándares internacionales como son el Modelo COSO 2013, COSO ERM 2017 y el Modelo de las Tres Líneas de Defensa, con el fin de entregar a los ciudadanos,

Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

lo mejor de la gestión para producir cambios en las condiciones de vida, mayor valor público en términos de bienestar, prosperidad general y fortalecer la lucha contra la corrupción.

El manual de política de administración de riesgo establece las pautas de acción necesarias a los funcionarios de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, para coordinar y administrar los eventos que pueden inhibir el logro de los objetivos de la entidad, capacitándolos y habilitándolos para ello.

Identifica las opciones para tratar y manejar los riesgos que, basadas en la valoración, permiten tomar decisiones adecuadas acerca de si se acepta, se elimina, se evita, se reduce, se comparte un riesgo o se transfiere legalmente el impacto. Transmiten la posición de la alta dirección respecto al manejo de los riesgos y fijan lineamientos sobre los conceptos de calificación de riesgos, las prioridades en la respuesta, la forma de administrarlos y la protección de los recursos.

Aceptar un riesgo, significa asumirlo, porque su frecuencia es muy baja y no representa ningún peligro para la entidad.

Reducir el riesgo, implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la frecuencia (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección).

Compartir el riesgo, reduce su efecto a través de la transferencia de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido.

Evitar o Eliminar el riesgo, cuando su frecuencia y gravedad son altas.

Cabe señalar que, para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son: evitar o eliminar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas”.

Reducir el riesgo: Implica tomar las medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.

7.1.1 Política general

Con el fin de garantizar el logro misional de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, se ha definido que la Administración de Riesgos tiene un carácter prioritario y estratégico asociado al Modelo de Operación por Procesos y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión- (MIPG).

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte se compromete a ejercer el control efectivo de los eventos de riesgo que puedan impedir el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales y de proceso a través del diagnóstico, identificación, análisis, valoración y administración del riesgo, orientado al mejoramiento continuo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la entidad.

7.1.2 Políticas específicas

Generar una visión sistémica acerca de la administración y evaluación de riesgos, consolidada en un ambiente de control que estimule la cultura de la identificación y prevención del riesgo, definiendo las políticas, propiciando los espacios y asignando los recursos necesarios, con canales directos de comunicación y el apoyo a todas los responsables de los procesos de la entidad que permitan propiciar las condiciones necesarias para la aplicación de las siguientes políticas:

Fortalecer la implementación y desarrollo de la política de administración del riesgo, a través del adecuado tratamiento de los riesgos para garantizar el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales y de proceso, mejorando el desempeño de la entidad.

Promover la cultura del autocontrol y de la identificación y prevención del riesgo.

Identificar las acciones para administrar los riesgos con base en su valoración, que permitan tomar decisiones adecuadas para evitar, reducir, compartir, transferir o asumir los riesgos. Para el caso de los riesgos de corrupción los criterios de evaluación para la toma de decisiones adecuadas son eliminar o reducir, evitar o reducir el riesgo.

El monitoreo está a cargo de los responsables de cada proceso, (Primera Línea de Defensa), evaluando la eficacia de las acciones adelantadas durante dicho periodo y el registro de la materialización.

Seguimiento riesgos de corrupción. El Jefe de Control Interno o quien haga sus
Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

veces, (Tercera Línea de Defensa), debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que adelante seguimiento a la gestión del riesgo, verificando la efectividad de los controles.

La Oficina de Control Interno (Tercera Línea de Defensa) realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así: Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo. Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre. Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

La Oficina Asesora de Planeación, (Segunda Línea de Defensa), comunica a todos los Servidores públicos de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, las políticas de administración de riesgos y el mapa de riesgos a través de las herramientas de comunicación interna.

7.1.3 Responsabilidad

La administración de riesgos es responsabilidad de todos los servidores públicos de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, la entidad debe asegurar el logro de sus objetivos, anticipándose a los eventos negativos relacionados con la gestión de la entidad. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión- (MIPG) en la dimensión 7 “Control Interno” desarrolla a través de las Líneas de Defensa la responsabilidad de la gestión del riesgo y control.

7.1.4 ¿Cómo se define el modelo de las líneas de defensa?

Es un modelo de control que establece los roles y responsabilidades de todos los actores del riesgo y control en una entidad, este proporciona aseguramiento de la gestión y previene la materialización de los riesgos en todos sus ámbitos.

¿Quiénes son los asignados para monitorear y revisar la gestión de riesgos y cuáles son sus roles?

El monitoreo y revisión de la gestión de riesgos, está alineado con la dimensión del MIPG de “Control Interno”, que se desarrolla con el MECI a través de un esquema de asignación de responsabilidades y roles, el cual se distribuye en diversos servidores de la entidad como sigue:

Línea Estratégica: define el marco general para la gestión del riesgo, el control y supervisa su cumplimiento, está a cargo de la Alta Dirección y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

1ª. Línea de defensa: desarrolla e implementa procesos de control y gestión de riesgos a través de su identificación, análisis, valoración, monitoreo y acciones de mejora. Está conformada por los líderes de los procesos.

2ª. Línea de defensa: asiste y guía la línea estrategia y la primera línea de defensa en la gestión adecuada de los Riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales y de sus procesos, incluyendo los riesgos de corrupción, a través del establecimiento de directrices y apoyo en el proceso de identificar, analizar, evaluar, tratar los riesgos, y realiza un monitoreo independiente al cumplimiento de las etapas de la gestión de riesgos.

3ª. Línea de defensa: provee aseguramiento (evaluación) independiente y objetivo sobre la efectividad del sistema de gestión de riesgos, validando que la línea estratégica, la primer línea y segunda línea de defensa cumplan con sus responsabilidades en la gestión de riesgos para el logro en el cumplimiento de los objetivos institucionales y de proceso, así como los riesgos de corrupción. Está conformada por la Oficina de Control Interno.

7.1.5 Soporte metodológico

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte tendrá como soporte legal y metodológico para la Administración del Riesgo, las disposiciones que en esta materia imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública, las normas y estándares internacionales, que están contextualizados con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

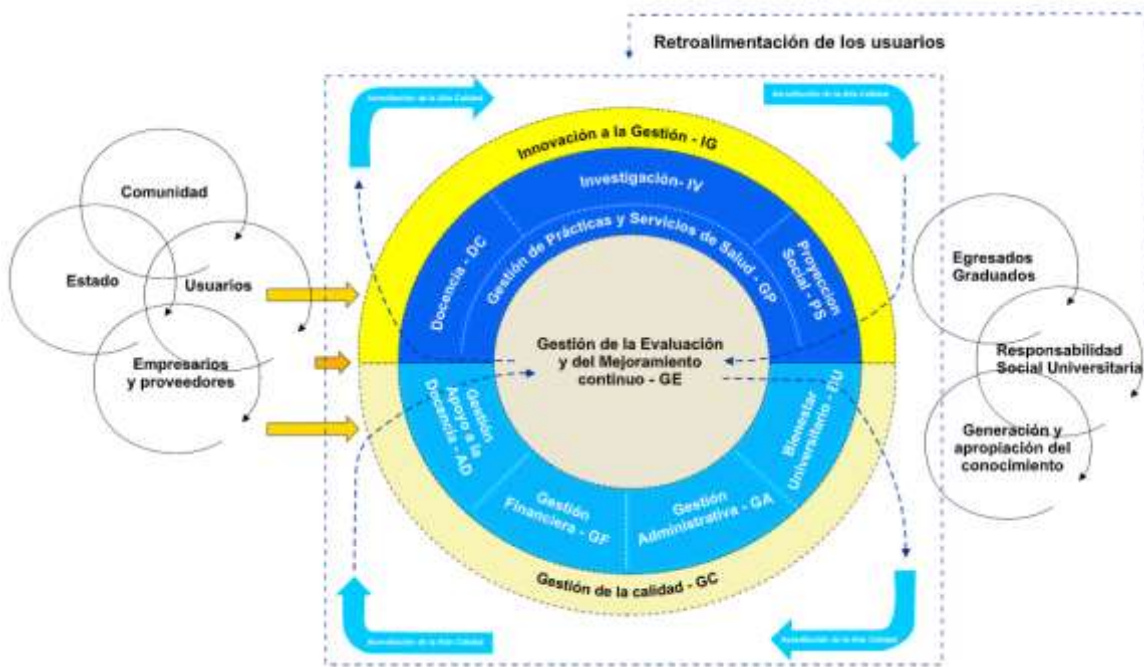
Así mismo, acatará y actualizará este plan con base en las disposiciones que las autoridades competentes en esta materia emitan durante la respectiva vigencia.

7.1.6 Comunicación de la política

La comunicación del manual de política de administración de los riesgos estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación quien, en conjunto con la Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativas diseñara las estrategias para su adecuada divulgación a todos los servidores y contratistas de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte.

Con el fin de conocer e interiorizar la política y la metodología de administración de riesgos, la Unidad de Desarrollo Humano incluirá en las jornadas de Inducción y Re inducción, este componente.

Figura 4. Mapa de procesos de la Entidad



7.1.7 Matriz que desarrolla el componente en esta vigencia

Los subcomponentes que hacen parte de la matriz que desarrolla el componente están establecidos por la metodología del DAFP y las actividades, metas, responsables y fechas están diseñadas por la Oficina Asesora de Planeación y fueron concertadas con cada responsable de su ejecución. (Ver Cuadro 2).

Cuadro 2. Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapas de Riesgos de Corrupción

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapas de Riesgo de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada
Política de Administración de Riesgos	1.1 Revisar el procedimiento sobre lineamientos, análisis, valoración y control de los riesgos Institucionales, de acuerdo a la nueva metodología del Departamento de la Función Pública y socializarlo con los responsables del proceso.	Procedimiento actualizado	Jefe de Oficina Asesora de Planeación - Profesional Universitario Vicerrectoría Administrativa	17/10/2021
Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Identificación de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la nueva metodología de identificación de riesgos de la Función Pública.	Una Matriz de Riesgos con factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de la entidad.	Jefe de Oficina Asesora de Planeación - Profesional Universitario Vicerrectoría Administrativa	30/10/2021
	2.2 Valoración del Riesgo de Corrupción de acuerdo a la nueva metodología de la Función Pública	Una Matriz con análisis de causas y sus efectos y probabilidad de ocurrencia	Jefe de Oficina Asesora de Planeación - Profesional Universitario Vicerrectoría Administrativa	30/10/2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapas de Riesgo de Corrupción

Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada	
Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2	Valoración del Riesgo de Corrupción de acuerdo a la nueva metodología de la Función Pública	Una Matriz con el comparativo de los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos	Jefe de Oficina Asesora de Planeación - Profesional Universitario Vicerrectoría Administrativa	30/10/2021
	3.1	Matriz de Riesgos de Corrupción de acuerdo a la nueva metodología de la Función Pública	Una matriz de riesgos de corrupción	Jefe de Oficina Asesora de Planeación - Profesional Universitario Vicerrectoría Administrativa	30/10/2021
Consulta y divulgación	3.2	Dar a conocer la matriz de Riesgos de la Institución	Una matriz de riesgos de corrupción divulgada mediante Pagina Web e Intranet	Jefe de Oficina Asesora de Planeación - Profesional Universitario Vicerrectoría Administrativa	30/10/2021
Monitoreo y revisión	4.1	Monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción	Una matriz de seguimiento a los Riesgos de corrupción con seguimiento	Jefe Oficina de Control Interno	31/12/2021
Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Una matriz de seguimiento a los Riesgos de corrupción con seguimiento al 100%	Jefe Oficina de Control Interno	31/12/2021

7.2 Componente 2. Racionalización de Trámites

La estrategia anti trámites es una iniciativa del Gobierno Nacional, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública que tiene sustento en los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia.

El primer esfuerzo realizado en este sentido se materializó en la expedición de la Ley 962 de 2005, cuyo propósito es “facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política.

La política de Racionalización de Trámites en el marco del MIPG está orientada a “simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas”, que evite entre otros la presencia física de los ciudadanos y partes interesadas en las ventanillas del Estado; teniendo en cuenta para los anterior el uso de medios tecnológicos y de comunicación.

La racionalización de los tramites en la Institución Universitaria incluye una mejora integral orientada al análisis de fondo apoyado en el análisis de variables externas, las preferencias de los usuarios, las necesidades internas e identificación de los mayores cuellos de botella que se puedan presentar en un trámite.

La institución cuenta a la fecha con 21 clasificaciones de trámites de los cuales 16 son trámites certificados por el SUIT, su clasificación es, uno en línea, siete parcialmente en línea y 13 presenciales su gran mayoría atadas a procesos misionales de la Institución con los cuales buscan facilitar el acceso a los servicios que esta brinda.

En la vigencia 2019 la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte fue reconocida por el Ministerio del Comercio como una de las entidades públicas con mayor número de acciones de racionalización de trámites en el Valle del Cauca en el marco de la estrategia nacional “Estado Simple, Colombia Ágil”.

En este orden de ideas, adelantamos acciones a nuestro alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que prestamos, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de nuestros procedimientos.

Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

Cuadro 3. Componente 2. Racionalización de trámites

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 2: Racionalización de trámites					
Subcomponente	Actividad		Meta y producto	Responsable	Fecha programada
Identificación de trámites	1.1	Radicar la solicitud de los trámites inscritos en el SUI al DAFP, y realizar el seguimiento respectivo	Solicitud de actualización de trámites	Jefe Oficina Asesora de Planeación	30/06/2021
Priorización de trámites	2.1	Realizar diagnóstico y análisis de los trámites de la Institución	Diagnóstico de trámites y servicios de la Institución	Jefe Oficina Asesora de Planeación	30/03/2021
	2.2	Establecer las estrategias de racionalización de los tramites	Estrategia de Racionalización de trámites	Jefe Oficina Asesora de Planeación	30/06/2021
Operacionalización de trámites	3.1	Registrar los datos de trámites y servicios trimestralmente	Reporte de los datos en el SUI	Jefe Oficina Asesora de Planeación	31/12/2021
Racionalización de trámites	4.1	Desarrollar las estrategias de racionalización de los trámites	Trámites optimizados	Jefe Oficina Asesora de Planeación	31/12/2021
	4.2	Realizar Seguimiento y monitoreo a la racionalización	Reporte de seguimiento en el SUI	Jefe Oficina Asesora de Planeación	31/12/2021

7.3 Componente 3. Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas no es solo un evento, es un proceso permanente y un deber ético de toda institución, en cabeza de su representante legal y sus órganos de gobierno, con el que se busca responder e informar de manera periódica, planeada y participativa, sobre la realización de la misión y el proyecto educativo institucional, la adecuada gestión, el eficiente y eficaz manejo de los recursos, los proyectos, las expectativas cumplidas y no cumplidas, y, en general, los resultados de la institución

Para ello, se debe mejorar constantemente la **información** que se les ofrecen a los ciudadanos, fomentar el **diálogo** y la retroalimentación con los diversos grupos de interés y generar los **incentivos** necesarios para que los ciudadanos rindan y pidan cuentas. Por lo anterior, la rendición de cuentas es un principio y un valor fundamental de la gestión pública que coadyuva al fortalecimiento de la autonomía, la transparencia y el buen gobierno.

Teniendo en cuenta que el MIPG busca facilitar la gestión de las entidades y orientarla hacia el logro de resultados, mediante **la tercera dimensión del Modelo, Gestión con Valores para Resultados**, busca poner en marcha las trayectorias de implementación de políticas definidas en la **dimensión de Direccionamiento Estratégico**.

Así las cosas, la Gestión con Valores para Resultados agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la organización llevar a cabo aquellas actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos, así como materializar las decisiones de su planeación institucional.

Dentro de las políticas orientadas a mejorar la relación del Estado con los ciudadanos que tienen como objetivo permitirles a las entidades mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa; prestando un servicio de excelencia y facilitando la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos, a través de la entrega efectiva de productos, servicios e información.

Uno de los elementos transversales a las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es el **proceso de rendición de cuentas**, que busca facilitar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión pública.

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, en cumplimiento del

Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

mandato contenido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, el documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, la normatividad vigente, tiene el propósito de hacer visible y transparente la gestión de su administración, para lo cual organiza la Audiencia Pública para presentar la Rendición de Cuentas.

La Rendición de Cuentas permite la comunicación y el diálogo permanente entre los servidores públicos y los ciudadanos, en el que se informa, explica, sustenta la gestión y sus resultados, garantizando el ejercicio del control social de la ciudadanía a la administración, como Ente de control.

7.3.1 Objetivos de la Rendición de Cuentas

- Presentar el informe sobre la gestión realizada.
- Dar a conocer el impacto del ejercicio de la gestión institucional de la entidad.
- Favorecer el desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana.
- Establecer un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos de la Institución Universitaria, docentes, estudiantes y la ciudadanía.

En el siguiente cuadro se aprecia el desarrollo del Componente 3. Rendición de Cuentas. (Ver Cuadro 4).

Cuadro 4. Componente 3. Rendición de Cuentas

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada	
Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Realizar 2 rendiciones de cuentas ante docentes y estudiantes	Dos rendiciones de cuentas ante estudiantes de primer semestre y docentes en la semana de inducción	Rector	29/02/2021
	1.2	Realizar Audiencia pública de Rendición de cuentas ante la ciudadanía	Una audiencia pública de Rendición de cuentas donde se presenta el informe de Gestión del 2019	Rector	31/10/2021
	1.3	Realizar la rendición de cuenta ante el Concejo Municipal de Santiago de Cali	Una rendición de cuenta ante el concejo municipal de Santiago de Cali, para presentar el informe de gestión a la fecha y proyecto de presupuesto de la siguiente vigencia	Rector	30/09/2021
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Rendición de cuentas a la comunidad sobre las actividades académicas y presenciales	Al menos 6 alocuciones del Señor Rector, frente a la situación actual de las Instituciones Universitarias.	Rector	30/11/2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta y producto	Responsable	Fecha programada
	2.2	Realizar presentación sobre el proceso de Acreditación a la comunidad estudiantil	Al menos 3 presentaciones sobre el Proceso de Acreditación ante la comunidad Universitaria	Jefe Oficina Asesora de Planeación	30/08/2021
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Implementar acciones que contribuyan la cultura de rendición de cuentas en servidores públicos y ciudadanía.	Dos capacitaciones sobre la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos.	Secretaria General Unidad de Desarrollo Humano	30/09/2021
	3.2	Recopilar la información de las diferentes oficinas para la rendición de cuentas.	100% de la información de todas las oficinas de la Institución para el informe de gestión	Jefe Oficina Asesora de Planeación	30/06/2021
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar la evaluación y seguimiento de la Audiencia Pública	Un informe de resultados, logros y dificultades publicado en la página web	Secretaria General	30/11/2021
			Un informe de la audiencia pública, publicado en la página web	Jefe Oficina de Control Interno	

7.4 Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

La atención al ciudadano se ha convertido en un aspecto fundamental para dar cumplimiento a los fines esenciales del Estado, especialmente, siendo la forma en la que se da el primer acercamiento entre las entidades y la ciudadanía para acceder a bienes y servicios, constituye una herramienta para garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la normatividad.

Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

La Política de Participación Ciudadana, enmarcada en la Dimensión de “Gestión para el resultado con valores”, busca la adopción e implementación de prácticas e instrumentos para agilizar, simplificar y flexibilizar la operación de las entidades que fomente y facilite la participación ciudadana en las fases de planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas con el fin de fortalecer la relación del Estado- Sociedad y así generar mayor valor a lo público.

7.4.1 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

Definir y difundir el portafolio de servicios de la entidad.

Implementar y Optimizar:

Procedimientos internos que soportan los trámites y servicios al ciudadano.

Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.

Medir la satisfacción del usuario en relación a los servicios que presta la Entidad.

Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios y puntos de atención.

- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos

Capacitar a los servidores públicos en tema de servicio al ciudadano.

Fortalecimiento de los Canales de Atención

Fortalecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.

Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.

Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

7.4.2 Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos

Definiciones:

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1437 de 2011. Artículo 13).

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010).

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

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de Denunciar: es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el Artículo 6 de la Constitución Política.

7.4.3 Gestión

Recepción: con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos.

Oficina, Dependencia o Entidad Competente: en toda Entidad Pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la Entidad.

Consideraciones Generales: las dependencias encargadas de la Gestión de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos, deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, manifiesta que los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del

vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.¹

Nota: las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

7.4.4 Seguimiento

Es necesario:

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.

Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de los recursos.

7.4.5 Control

Oficina de Control Disciplinario Interno: las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los procesos disciplinarios en contra sus servidores públicos.

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso

¹Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14

de:

Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley, y

Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.

Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

7.4.6 Veedurías ciudadanas:

Se debe:

Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadana.

Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

En el siguiente cuadro se aprecia el desarrollo del Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: (Ver Cuadro 5).

Cuadro 5. Componente 4. Atención al Ciudadano

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Presupuesto con el rubro administración del estado	Vicerrectoría Financiera	30/01/2021
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Implementación de al menos 100% del proyecto adecuación de fachada principal, parqueaderos y canchas cubiertas, concerniente a la atención al ciudadano	Vicerrectoría Administrativa	31/12/2021
	2.2 Fortalecer los instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).	Un instrumento de accesibilidad en la página web	Vicerrectoría Administrativa	29/09/2021
Talento Humano	3.1 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Una capacitación a los servidores públicos	Unidad Desarrollo Humano	20/12/2021
	3.2 Fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Socialización continua de la cartilla de protocolo de atención al ciudadano.	Secretaría General Unidad Desarrollo Humano	30/12/2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta y producto	Responsable	Fecha programada
Talento Humano	3.3	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	100% evaluación del desempeño a los funcionarios de la Institución a quienes aplique.	Unidad Desarrollo Humano	29/09/2021
	3.4	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Un Plan Institucional de capacitación, con temáticas orientadas al servicio	Unidad Desarrollo Humano	30/03/2021
Normativo y procedimental	4.1	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos	3 procesos de la Institución para identificar trámites al interior de la misma.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	30/12/2021
	4.2	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	una Capacitación de servicio al ciudadano	Unidad Desarrollo Humano	30/12/2021
	4.3	Fortalecer la implementación de la política de protección de datos personales.	2 actividades de sensibilización sobre la política de datos personales	Unidad de sistemas	30/12/2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta y producto	Responsable	Fecha programada
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los ciudadanos -usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	4 grupos caracterizados	Vicerrectora Administrativa	29/09/2021
	5.2	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	un Informe de satisfacción de usuarios	Vicerrectora Administrativa	30/12/2021

7.5 Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

La importancia de este componente radica en la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la Ley.

La transparencia y el reconocimiento del acceso a la información pública como derecho fundamental, permite a la ciudadana ejercer control social, conocer las actuaciones de la administración, controlar la corrupción, conocer y acceder a los bienes y servicios ofertados por las entidades, lo que a su vez posibilita la realización y ejercicio de otros derechos fundamentales

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte ha puesto a disposición

Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

de los usuarios internos y públicos externos su portal electrónico www.endeporte.edu.co, el cual da respuesta a los requerimientos de la estrategia Gobierno Digital del Estado Colombiano.

El propósito de la sede virtual www.endeporte.edu.co, es que la entidad esté más cerca del ciudadano/usuario generando mayores y mejores servicios, ofertándole información de la gestión que se realiza y propiciar espacios de participación e interacción para que exista más fluidez en la comunicación entre las dos partes.

7.5.1 Subcomponente 1. Transparencia activa

La Transparencia activa consiste en que los órganos de la Administración Pública deben mantener a disposición permanente de la ciudadanía, a través de sus sitios web, antecedentes como su estructura orgánica; sus facultades, funciones y atribuciones; la planta del personal, prestación de servicios, con sus respectivas remuneraciones; las contrataciones que realice ya sea para el suministro de bienes inmuebles, prestación de servicios, asesorías, consultorías y otros. Esta información debe ser actualizada por lo menos una vez al mes.

Por lo anterior la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte da aplicación a la transparencia activa disponiendo la información mediante los medios físicos y electrónicos, en el portal web institucional www.endeporte.edu.co de acuerdo a los parámetros establecidos por la Ley 1712 de 2014 en su artículo 9, y la Estrategia de Gobierno Digital , la siguiente información, entre otros:

- Estructura orgánica
- Procedimientos, servicios y funcionamiento
- Divulgación de datos abiertos
- Contratación pública
- Estrategia de Gobierno Digital
- Mecanismos de participación
- Política de Protección de datos personales

Esta obligación se fundamenta en la entrega de información pública relevante a la ciudadanía y al público en general; entrega que debe ser permanente, actualizada, accesible y comprensible.

7.5.2 Subcomponente 2. Transparencia Pasiva

La Transparencia Pasiva es el mecanismo por el cual los órganos del Estado, facilitan a la ciudadanía el ejercicio del derecho constitucional de acceso a la información pública. Por ello, el sujeto activo en la relación ciudadanía - Estado es

Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

el propio ciudadano.

La Institución Universitaria cumple con la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, para lo cual cuenta con un equipo de funcionarios capacitados, con apoyo tecnológico y procedimientos establecidos para atender diligentemente las solicitudes de información.

Cuadro 6. Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información					
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada	
Lineamientos de transparencia Activa	1.1	Hacer el seguimiento y velar por la actualización de la información publicada en el Link de Transparencia del Portal Web	Información pública obligatoria para el sujeto obligado, en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.	Secretaría General	30/12/2021
	1.2	Gestionar y publicar los datos abiertos	Datos abiertos divulgados en el portal	Oficina Asesora de Planeación	30/12/2021
	1.3	Publicar la información sobre contratación pública	Información sobre contratación publicada en el portal y en el Secop	Oficina Asesora Jurídica	30/12/2021

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la información					
Subcomponente	Actividades		Meta y producto	Responsable	Fecha programada
Criterio diferencial de accesibilidad	2.1	Divulgar la información en diferentes formatos alternativos comprensibles	Formato para la divulgación de información alternativa comprensible	Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa	30/12/2021
	2.2	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Un Medio electrónico adecuado para la población en situación de discapacidad	Vicerrectora Administrativa	30/12/2021
	2.3	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Lineamientos sobre accesibilidad a espacios físicos para población con situación de discapacidad	Vicerrectora Administrativa	30/12/2021
	2.4	Identificar y tener disponible en el link de Transparencia del portal web, el protocolo para responder solicitudes a comunidades indígenas y grupos étnicos.	Establecer acciones para responder a solicitudes de las autoridades de las comunidades	Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa	30/12/2021
Monitoreo del acceso a la información Pública	3.1	Realizar y publicar el Informe de solicitudes de acceso a información	Informes de solicitudes de acceso a información con los contenidos enunciados publicado en la página web trimestralmente	Secretaria General	30/12/2021

7.6 Componente 6. Iniciativas adicionales

Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte ha desarrollado como iniciativas adicionales las siguientes actividades:

Cuadro 7. Componente 6. Iniciativas adicionales

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades		Meta y producto	Responsable	Fecha programada
Lineamientos de transparencia Activa	1.1	Ajustar y socializar la carta de valores y principios éticos y código de integridad según los nuevos lineamientos del modelo integrado de Planeación y gestión (MIPG)	Carta de valores y principios éticos y código de integridad ajustada y socializada	Vicerrectora Administrativa	30/12/2021
Lineamientos de transparencia Activa	1.2	Ajustar y socializar el código de buen gobierno de la Institución, de acuerdo a los nuevos lineamientos del modelo integrado de Planeación y gestión (MIPG)	Código de buen gobierno ajustado y socializado	Vicerrectora Administrativa	30/12/2021

8. ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO, MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN

El seguimiento de las actividades es realizado por los responsables de proceso en coordinación con la Oficina de Control Interno. Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción son: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, para lo cual se definirá una valoración de la sumatoria de las diferentes actividades establecidas en cada componente.

Cuadro 8. Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2021

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2021				
Componentes	Actividades	Seguimiento a abril	Seguimiento a agosto	Seguimiento a diciembre
1. Gestión de riesgo de corrupción	Oficina de Control Interno realiza el seguimiento	X	X	X
2. Racionalización de tramites	Oficina de Control Interno realiza el seguimiento	X	X	X
3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Oficina de Control Interno realiza el seguimiento	X	X	X
4. Rendición de cuentas	Oficina de Control Interno realiza el seguimiento	X	X	X
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	Oficina de Control Interno realiza el seguimiento	X	X	X

Para la vigencia 2021 el monitoreo, control y evaluación y seguimiento de la solidez y efectividad del conjunto de controles que permiten reducir la probabilidad de materialización de los riesgos identificados como parte de las estrategias para la construcción del PAAC le corresponde a la Oficina de Control Interno, siguiendo los lineamientos establecidos en el Decreto 2641 de 2012 y el Decreto 124 de 2016.

9. ESTRATEGIAS GENERALES

9.1 Aplicación efectiva de las normas

Dando cumplimiento a la política de mejora normativa la Oficina Asesora Jurídica de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, brindara apoyo y orientación en la actualización del Nomograma Institucional en aras de que los procesos cuenten con fuentes de información veraces para la toma de decisiones en cuanto a la normatividad vigente de su proceso.

Publicación en página web del Código de Buen gobierno, el Estatuto Docente, el Estatuto Estudiantil, el Calendario Académico, los Derechos Pecuniarios, la Carta de Principios y Valores Éticos, el Estatuto General y el Informe Pormenorizado del Sistema de Control Interno, entre otros.

9.2 Órganos de decisión y control

El Señor Rector somete a consideración del Consejo Directivo y del Consejo Académico las decisiones estratégicas tanto académicas como administrativas que se deban tomar en consenso, en el ejercicio de la función encargada, así como la rendición de informes mensuales ante los mismos.

9.3 Auditorías

El Jefe de la Oficina de Control Interno y la representante del Sistema Integrado de Gestión, desarrollan el programa de Auditorías Internas y de Calidad, con el fin de informar a la Alta Dirección de la Institución, sobre las medidas correctivas, preventivas y de mejora que servirán para la toma de decisiones futuras.

9.4 Gestión documental

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción.

Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los Artículos 287 y 292 del Código Penal.

De tal manera que los programas de gestión y administración documental,

Una Institución Universitaria enfocada en el ser humano como eje central de calidad

contribuyen a la modernización del Estado. Un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.

BIBLIOGRAFÍA

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 2015 – Versión No. 2.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital. Versión 4. Octubre 2018.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. Manual de Implementación – Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. 89 p.

Guía de Transparencia Activa ABC de la divulgación de información pública, Grupo de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Procuraduría General de la Nación. (No registra fecha).

KOLLURU R. V. & BROOKS D. G., 2000. Evaluación de riesgos integrada y administración estratégica. En: Manual de evaluación y administración de riesgos. LAVELL, Allan y ARGÜELLO Rodríguez, Manuel. Gestión del riesgo: un enfoque prospectivo. Tegucigalpa: PNUD, 2003. 37 p.

Manual operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG – Departamento Administrativo de la Función Pública. [%2026%20DE%20ENERO%20DE%202016.pdf](#)> [citado en 7 de marzo de 2016].

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto 1081 de 2015 [en línea]<<chrome-extension://oemmnadbldboiebfnladdacbfmadadm/http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/Decreto-1081-2015.pdf>> [citado en 7 de marzo de 2016].

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto No. 124 del 26 de enero de 2016 [en línea].<<http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%20124%20DEL>

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Decreto No. 2482 del 3 de diciembre de 2012 [en línea].<[http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documents/DICIE MB RE/03/DECRETO%202482%20DEL%2003%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202012.pdf](http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documents/DICIE%20MB%20RE/03/DECRETO%202482%20DEL%2003%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202012.pdf)> [citado en 23 de enero de 2016].

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 [en línea]. <<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Paginas/2011.aspx>> [citado en 7 de marzo de 2016].

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 [en línea]. <<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/LEY%201712%20DEL%2006%20DE%20MARZO%20DE%202014.pdf>> [citado en 7 de marzo de 2016].

PRESIDENCIA DEL REPÚBLICA. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2 [en línea]. <chrome-extension://oemmnrcbldboiebfnladdacbfmadadm/http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1453839183_144e1f18c82dadb04a676425b0c8971b.pdf> [citado en 7 de marzo de 2016].