

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Proceso: Innovación a la Gestión – IG

Enero 2016

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1. GENERALIDADES	8
1.1. Reseña Histórica	8
1.2. Ficha Técnica	9
2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	10
3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	10
3.1. Proyecto Educativo Institucional – PEI	10
3.1.1. Misión	11
3.1.2. Visión	11
3.1.3. Valores y Principios Éticos	11
3.2. Código de Buen Gobierno	14
3.2.1. Objetivo General – PEI	15
3.2.2. Objetivos Específicos – PEI	15
3.3. Gestión de la Calidad Académica y Administrativa	16
3.3.1. Gestión por Procesos	16
3.3.2. Política de Calidad	17
3.3.3. Objetivos de Calidad	17
4. MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
4.1. Objetivo General	20
4.2. Objetivos Específicos	20
5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	22
6. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	24
7. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	27
8. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	29
9. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	31
9.1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano	31
9.2. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos	32



9.3. Fortalecimiento de los Canales de Atención	32
9.4. Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos	33
10. RECOMENDACIONES GENERALES	37
11. ESTRATEGIAS GENERALES	38



INTRODUCCIÓN

La INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL DEPORTE, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contempla las medidas para mitigar los riesgos de corrupción, las estrategias antitrámites, los parámetros para la Rendición de Cuentas, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y la transparencia y acceso a la información y generar iniciativas adicionales para combatir y prevenir la corrupción.

Con este Plan la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte busca generar mecanismos para la prevención, el control, aplicación efectiva de las normas y la participación ciudadana, los cuales conducen a fortalecer la ética, la integridad y la efectividad para el mejoramiento de la gestión.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción, se adopta para la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, cuya metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios, los cuales son:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos
2. Racionalización de Trámites.
3. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
4. Rendición de Cuentas.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

La elaboración del mapa de riesgos de corrupción lo alineamos con la metodología de administración de riesgos de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.



Posteriormente la Estrategia Antitrámites, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda la Institución, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

En cuanto a la Rendición de Cuentas, consideramos que como expresión de control social comprende acciones de información, diálogo en busca de adoptar un verdadero proceso permanente de interacción entre nuestros servidores públicos y los ciudadanos con el fin de contribuir al mejoramiento continuo en la gestión de la Institución.

En La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte somos conscientes que se debe garantizar el acceso de los ciudadanos a la información a través de distintos canales es por esta razón que nos esforzamos por adoptar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que pueda agilizar los trámites y servicios que ofrecemos con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad en el servicio.

1. GENERALIDADES

1.1. Reseña Histórica

- La IU. Escuela Nacional del Deporte es una institución educativa creada mediante el Decreto 3115 de 1984 como Unidad Administrativa Especial de carácter tecnológico dependiente del Instituto Colombiano de la Juventud y el Deporte –



COLDEPORTES sin personería jurídica y con autonomía administrativa; fecha en la que se le asignó el nombre actual. Con la aprobación de la Ley 181 de 1995 (Ley del Deporte) en su Artículo 82 se adiciona el siguiente inciso al artículo 137 de la Ley 30 de 1992: *“La Escuela Nacional del Deporte continuará formando parte del Instituto Colombiano del Deporte y funcionando como Institución Universitaria o Escuela Tecnológica de acuerdo con su naturaleza jurídica y con el régimen académico descrito en esta Ley”.*

- Posteriormente, 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.
- Actualmente y en aplicación de la Ley 790 de 2002 la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte logró la descentralización al Municipio de Santiago de Cali, 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.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
---	--

1.2. Ficha Técnica

CONCEPTO	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
RAZÓN SOCIAL	Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte
NIVEL	Establecimiento Público del Orden Municipal
SECTOR	Educación Superior
DIRECCIÓN	Calle 9 No. 34-01
CIUDAD	Santiago de Cali
DEPARTAMENTO	Valle del Cauca
NIT	805.001.868-0
TELÉFONO/FAX	554 04 04
E-MAIL	rectoria@endeporte.edu.co y viceadmin@endeporte.edu.co

Servicios - Usuarios y/o Beneficiarios

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte ha definido sus servicios y sus usuarios y/o beneficiarios, así:

PROCESO	SERVICIOS	USUARIO Y/O BENEFICIARIOS
DOCENCIA	Servicio de formación a nivel tecnológico, profesional y posgradual.	Estudiante debidamente matriculado financiera y académicamente.
INVESTIGACIÓN	Generación de conocimiento	Personas Naturales y Jurídicas Docentes, Graduados, Estudiante debidamente matriculado financiera y académicamente
PROYECCIÓN SOCIAL	Educación para el trabajo y el desarrollo humano.	Graduados Estudiantes Docentes Particulares interesados
	Servicio de apoyo a la comunidad	Comunidad organizada
	Formación en educación continuada.	Graduados y particulares

2. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El SIG es el dispositivo a través del cual se articula la gestión Institucional con el Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior¹, con el Sistema de Gestión de Calidad² y con el Modelo Estándar de Control Interno – MECI³; atendiendo así, los lineamientos relacionados con la acreditación de calidad emanados desde el Ministerio de Educación Nacional y los compromisos demandados por la Función Pública, los cuales son compatibles con los factores y características de la autoevaluación institucional; propiciando la mejora continua de los procesos y constituyéndose como garante de la calidad de los servicios que se ofrecen, de la eficiencia y la eficacia de la gestión y del compromiso permanente con la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios. Sus premisas fundamentales son:

- El SIG es administrado por personas y para las personas, lo cual se identifica con nuestro lema Institucional: Una Administración Universitaria con sentido humano.
- El SIG se centra en la evaluación y el mejoramiento, que son la base para todo proceso de acreditación ya sea voluntaria u obligatoria.
- La investigación se considera como el eje transversal del mejoramiento continuo de los servicios de docencia y proyección social.
- Las líneas discontinuas facilitan la permeabilidad de los tres subsistemas, mediante una comunicación fluida y permanente.

Como su nombre lo indica el SIG es un sistema que cuenta con:

¹ En el Sistema de Aseguramiento de la Calidad confluyen el Ministerio de Educación Nacional, el Consejo Nacional de Educación Superior - CESU, la Comisión Nacional Intersectorial para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior - CONACES, el Consejo Nacional de Acreditación, CNA, el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior -ICFES y las instituciones. El Sistema evalúa a estudiantes, programas de pregrado y posgrado e instituciones.

²Ley 872 de 2003 “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”, implementada mediante los Decreto 4110 de 2004 y Decreto 4485 de 2009.

³Decreto 943 de 2014 “Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno – MECI”.

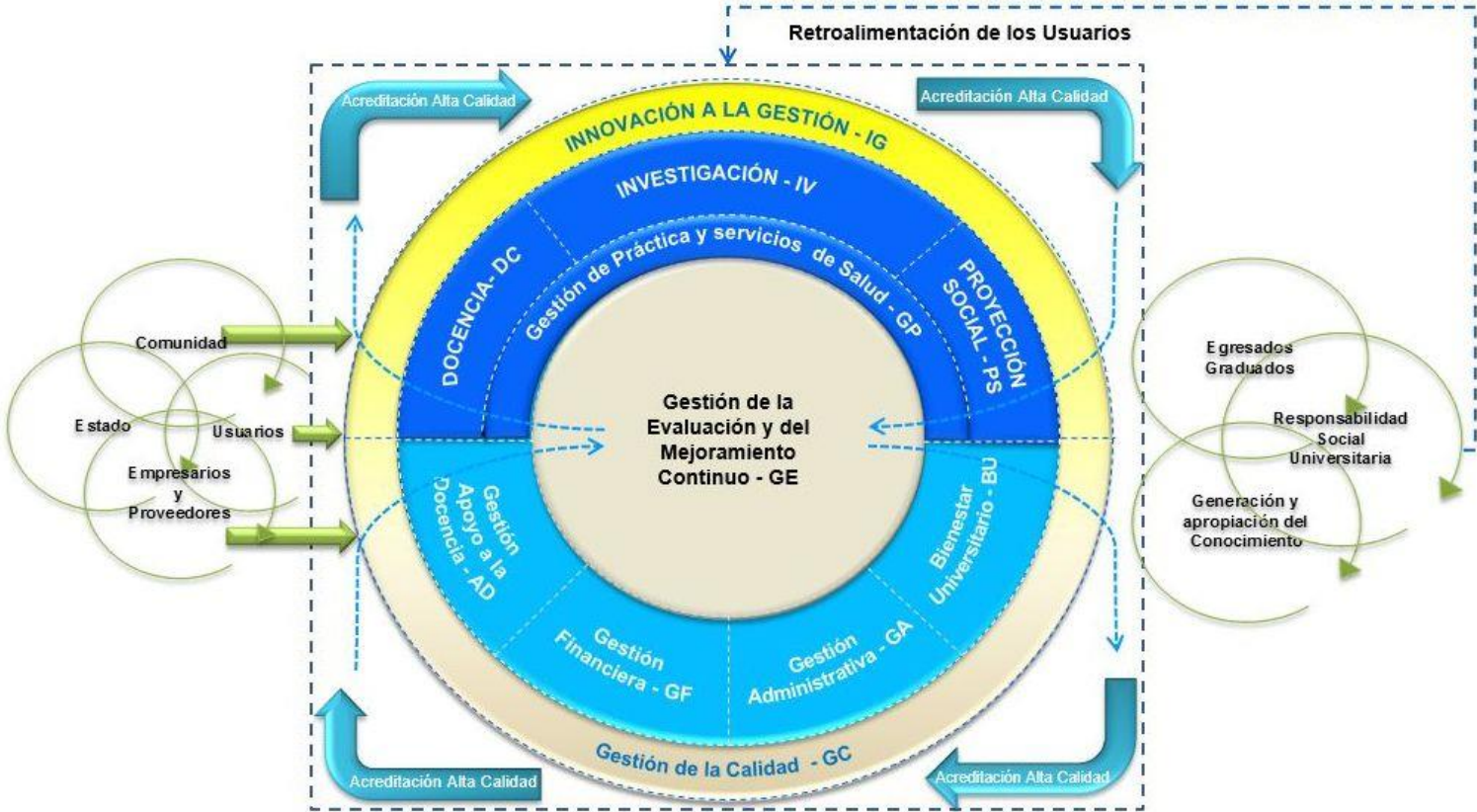


- Las entradas que comprenden los requisitos legales, de los usuarios institucionales.
- Tres (3) dimensiones denominadas Subsistemas: Estratégico, de Operación y de Evaluación y en ellos, se encuentran los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación que en la mutua interacción de sus actividades y con la actuación de su talento humano producen los resultados que evidencian una formación profesional de calidad.
- Las salidas que son los profesionales idóneos, competentes y pertinentes con las necesidades del entorno y que permiten la retroalimentación y la potenciación Institucional a través de la medición de su satisfacción, la generación de conocimiento y los servicios de proyección social.

El documento se ha estructurado en nueve (9) acápite, en los que de manera detallada se describen los diferentes aspectos que conforman el Sistema Integrado de Gestión, que orientan su planeación, operación, seguimiento, control, evaluación y mejoramiento, conforme los lineamientos establecidos en la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000 vigente y el Modelo Estándar de Control Interno, MECI.

Con el SIG la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, debe lograr un reconocimiento Institucional en todos los ámbitos que le son propios, el cual, redundará en el mejoramiento de los procesos, la actualización permanente de los Programas Académicos, la calidad de los servicios que se ofrecen y la optimización de los recursos; gráficamente se representa así:

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN



<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
--	---

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1. Proyecto Educativo Institucional – PEI

De conformidad con lo establecido en la Ley 115 de 1994, artículo 73 y el Decreto 860 de 1994, el Proyecto Educativo Institucional es el documento que expresa la voluntad de la comunidad educativa y su compromiso con la formación de las nuevas generaciones, con una visión de participación representativa y democrática de todos sus miembros a fin de dar razón institucional de la pertinencia, confianza y seguridad en su filosofía, propósitos y procesos de evaluación.

El PEI fue aprobado mediante Acuerdo de Consejo Directivo; en él, se reconoce la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte como una *“institución donde prevalece la controversia racional, regida por valores que facilitan la convivencia y gobernabilidad, el respeto a las libertades de conciencia, opinión, información, enseñanza, aprendizaje, investigación y cátedra”*⁴; los desafíos y propósitos expresados en el mismo, fueron producto del debate abierto y democrático de la Comunidad Universitaria, fomentado con ello la discusión, formulación, difusión y proyección de los lineamientos en términos de las funciones sustantivas, de donde se derivaron las políticas en docencia, investigación, proyección social, administrativas y de apoyo en congruencia con la misión y visión Institucional.

El PEI en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte está estructurado por un conjunto de directrices que orientan el ejercicio de las funciones derivadas de la Misión, siendo el referente fundamental para determinar el grado de calidad de los programas académicos que se ofrecen y el cumplimiento de los planes, programas y proyectos que se formulen.

Con los anteriores referentes, en el PEI se definen y reconocen la Misión, Visión, y los Principios y Valores, como propósitos fundamentales de su quehacer permanente; definiendo como objetivo general⁵: *“Ser reconocidos nacional e internacionalmente por la contribución al desarrollo de políticas públicas relacionadas con el deporte en los ámbitos de la educación, la salud y la cultura”* y

⁴ Proyecto Educativo Institucional, Pág. 28

⁵ Adoptado mediante Acuerdo del Consejo Directivo No. 069 de 2006

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
---	--

determinando las políticas, estrategias y acciones que guiarán la Institución para alcanzar las metas de formación propuestas con el compromiso de buscar permanentemente la excelencia en la calidad de sus servicios y el mejoramiento continuo de sus procesos.

3.1.1. Misión⁶

“La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte es una institución pública de servicio educativo con criterios de excelencia académica, ética y social. En ejercicio de la autonomía universitaria, cumple con el propósito de formar profesionales con condición humanística, científica, tecnológica y voluntad de servicios, mediante el ejercicio de la docencia, la investigación y la extensión, todas ellas sustentadas en principios y valores que promueven el desarrollo sostenible, la convivencia en paz, el respeto por la dignidad humana y el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad colombiana.

Promueve la importancia de la cultura física, la educación, la salud, lo social, el medio ambiente y los principios de la economía y la administración en sus futuros profesionales”

3.1.2. Visión⁷

“La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte en el 2017 es una Institución de Educación Superior de Alta Calidad reconocida por su pertinencia Académica y Social”.

3.1.3. Valores y Principios Éticos

Los preceptos éticos que orientan el accionar de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte en relación con el cumplimiento de su misión, el servicio público de la educación superior que desarrolla y su responsabilidad social frente a la comunidad, son considerados como la base conceptual que demarca el desempeño laboral y personal del talento humano vinculado bajo cualquier tipo de modalidad en la Institución.

⁶ Aprobada mediante Acuerdo de Consejo Directivo No. 069 de 2006

⁷ Ibídem

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
--	--

Consecuente con lo anterior, en la Carta de Valores y Principios adoptada mediante la Resolución de Rectoría, se acogen como principios, los determinados por la comunidad universitaria, mediante trabajo de campo realizado en el proceso de revisión y formulación del PEI; de igual manera, se reafirman los principios establecidos en la Constitución Política y la normativa aplicable, los señalados en el Estatuto General vigente; así como, los respectivos Códigos de Ética que rigen para cada una de las profesiones de conformidad con los perfiles profesionales de los servidores públicos, docentes y contratistas.

En su parte conceptual y filosófica en el PEI, máximo referente de la Institución Universitaria, se establece que:

- Los principios y valores deben ser un componente básico en todos los estamentos de la institución.
- Los principios y valores deben estar integrados transversalmente a todos los procesos institucionales (académicos y administrativos).
- Las formas de mayor acogida para incentivar y difundir los valores son el seminario taller y asignaturas específicas de carácter institucional.
- Los valores más demandados son el respeto, la honestidad, la justicia y el servicio.

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte de conformidad con la Resolución de Rectoría No. 0334 de 2006 reconoce y promueve la práctica de sus valores fundamentales, así:

- ✚ **IGUALDAD:** El derecho a la igualdad es para todas las personas, por lo tanto gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- ✚ **RESPONSABILIDAD:** Tenemos la capacidad suficiente para reconocer y hacernos cargo por las consecuencias de nuestros actos. En cumplimiento a ello daremos cuenta a la sociedad sobre el carácter de la misión y sabremos responder ante ella y el Estado por la calidad y la excelencia académica.
- ✚ **LIBERTAD:** Facultad natural que tiene el hombre de obrar de una manera o de otra y de obrar según su inteligencia y antojo por lo que es responsable

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
--	--

de sus actos. Hay libertad de conciencia para alcanzar una vida coherente y equilibrada desde el interior, libertad de expresión, para poder difundir sus ideas y promover el debate y la discusión abierta, libertad de reunión como garantía para asociarme con aquellos que comparten ideales y trabajar por los mismos.

- ✚ **COOPERACIÓN:** Conjunto de actuaciones, realizadas por los servidores públicos que deben compartir capacidades, conocimientos o recursos, en procura de mejorar su trabajo y reforzar sus ventajas competitivas, para la Entidad.
- ✚ La **TRANSPARENCIA** se asume como la calidad del comportamiento evidente; la diafanidad, claridad y confiabilidad en las actuaciones de las personas con rectitud y en los procesos que disminuyen los riesgos que pueden generar duda y que permiten la seguridad y credibilidad en sí mismos, en la Institución y en el País.
- ✚ Acción y efecto de servir. **El SERVICIO** se asume como una cultura y se presta a través de todos los servidores públicos, docentes y contratistas, que laboran en la Institución para satisfacer las necesidades de la comunidad, desempeñando efectivamente las obligaciones que les corresponden.
- ✚ La raíz del auténtico **RESPECTO** está en separar los hechos de las personas; se reconoce la legitimidad del otro por ser distinto a uno; las personas se consideran como seres humanos con potencialidades y sujetas a limitaciones. También incorpora la consideración por el entorno, su cuidado y preservación.
- ✚ El **COMPROMISO** es de todos, es la palabra dada, la fe empeñada, es ir más allá del simple deber, es trascender la norma y el cumplimiento de nuestro desempeño como profesionales, como servidores públicos y como seres humanos siendo eficaces en el cumplimiento de las obligaciones contraídas.
- ✚ **JUSTICIA:** Siempre existirá una actitud franca y abierta favorable al reconocimiento de sus propios deberes y derechos, confiriendo a cada quien lo que le corresponde o pertenece dentro de los límites de la justicia.

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
--	---

- ✚ El talento humano debe ser íntegro y recto en todos sus actos; la **HONESTIDAD** es la cualidad que permite al ser humano actuar moderadamente y vivir en concordancia con lo que se piensa, se siente, se dice y se hace.
- ✚ **PERTENENCIA:** Compartir como nuestro y de la Entidad lo que se hace por y para la comunidad, generando mayor motivación en el desarrollo de las funciones asignadas a cada servidor público, docente y contratista. Es la congruencia y el compromiso del talento humano para el logro de la misión, visión y objetivos Institucionales.



3.2. Código de Buen Gobierno

El Rector de la Institución Universitaria puso a disposición de todos los servidores públicos, docentes y contratistas de la Institución, el Código de Buen Gobierno, en aplicación de las directrices impartidas desde el Gobierno Nacional a través del

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
---	--

Programa de “Eficiencia y Rendición de Cuentas en Colombia” y con el propósito de orientar un marco axiológico que soporte la búsqueda de la excelencia administrativa.

Con el Código de Buen Gobierno (Código IG.1.19.01.02), el Rector y su Equipo Directivo se proponen crear un entorno ético alrededor de la administración, apoyar el fortalecimiento Institucional y construir desde la reflexión filosófica un compendio axiológico y normativo que debe ser observado por todos los servidores públicos, docentes y contratistas, buscando que la gestión ética sea un proceso dinámico que oriente su accionar hacia el cumplimiento de la misión y consolide una coherencia entre los postulados éticos que se predicán y las prácticas de gestión, que son compromisos de actuación frente al público⁸ a quienes se deben, dirigen o interactúan.

El Código de Buen Gobierno es una disposición voluntaria de autorregulación que contiene los principios y valores que soportan el accionar de la Institución, las políticas de buen gobierno para su administración y gestión y el procedimiento para garantizar que su divulgación, aplicación, seguimiento, evaluación y mejoramiento sea atendido por todos y cada uno de los servidores públicos, docentes y contratistas de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, garantizando una gestión íntegra, eficiente y transparente de los recursos.

3.2.1. Objetivo General – PEI

Ser reconocidos a nivel nacional e internacional por la contribución al desarrollo de políticas públicas relacionadas con el deporte en los ámbitos de la educación la salud y la cultura.

3.2.2. Objetivos Específicos – PEI

- Ser líderes en el desarrollo de propuestas y proyectos generadores de impacto a nivel nacional e internacional en relación con el deporte en los ámbitos de la educación, la salud y la cultura especialmente en las zonas con menores recursos económicos.

⁸Comunidad, usuarios, beneficiarios, proveedores, Estado, Gremios, Organismos de Control Político, Social y Fiscal y Disciplinario, entre otros.

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
--	--

- Lograr el posicionamiento social y académico de la Escuela Nacional del Deporte y su comunidad.
- Ser líderes en el desarrollo de procesos de capacitación, actualización y profesionalización en las distintas áreas, saberes y prácticas relacionadas con la naturaleza Institucional.
- Lograr y mantener el reconocimiento y certificación de Alta Calidad Académica, de sus diferentes procesos y servicios por parte de entidades especializadas del orden nacional e internacional.
- Ser auto-sostenibles y financieramente viables.

3.3. Gestión de la Calidad Académica y Administrativa

3.3.1. Gestión por Procesos

La Gestión por Procesos es el enfoque que la Ley 872 de 2003 ha orientado para promover la implementación de sistemas de gestión de calidad en las entidades públicas, con el fin de mejorar su desempeño y la capacidad institucional para ofertar bienes o servicios que respondan a las necesidades o expectativas de sus usuarios y/o beneficiarios.

El modelo de gestión de calidad basado en procesos, establece los vínculos entre los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación que se dan al interior de la Institución, donde los requisitos definidos por nuestros usuarios y/o beneficiarios son la entrada fundamental del sistema y las salidas son objeto de seguimiento, mediante la evaluación que se realiza a la satisfacción del cliente por el cumplimiento de los requisitos.

La implementación del Sistema Integrado de Gestión en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte bajo los requisitos de la Norma Técnica NTCGP 1000 vigente, ha sido adecuado a la Entidad, articulándolo al marco legal que le es propio, así como, a sus objetivos, estructura, necesidades, procesos, servicios y su importancia radica en el incremento de la satisfacción de los usuarios y/o beneficiarios y el mejoramiento en el desempeño institucional.

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
--	--

Con el fin de operacionalizar la Política⁹ contenida en el Proyecto Educativo Institucional – PEI, la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte en consenso definió y aprobó como declaraciones gerenciales de calidad, las siguientes:

3.3.2. Política de Calidad

“La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte se compromete con la sociedad en la formación de profesionales idóneos para el deporte, en los ámbitos de la educación, la salud y la cultura, con perspectiva humanística, científica y tecnológica, desde la docencia, la investigación y la proyección social.

En tal sentido, acoge la gestión por procesos conforme con los estándares nacionales e internacionales, mejora continuamente su Sistema Integrado de Gestión con la participación de su talento humano y promueve la integración interinstitucional”.

3.3.3. Objetivos de Calidad

- Mantener altos niveles de satisfacción de nuestros usuarios y/o beneficiarios en todos los procesos.
- Implementar acciones para fortalecer el desarrollo transversal de la Investigación como soporte del mejoramiento continuo de los servicios de docencia y proyección social.
- Dinamizar la integración con Entidades de Educación Superior y afines a nivel nacional e internacional, en beneficio de las funciones sustantivas, la prestación de servicios con responsabilidad social y el posicionamiento Institucional.

⁹ Política de Aseguramiento de la Calidad

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
--	--

- Fortalecer la cultura organizacional por medio de actividades que aseguran la calidad de las condiciones laborales y de bienestar de la Comunidad Universitaria.
- Mejorar la infraestructura física, los recursos bibliográficos y TICs para fortalecer las competencias institucionales.
- Dotar el Sistema Integrado de Gestión de herramientas de comunicación, mercadeo, seguimiento, control y evaluación que permitan mejores prácticas de gestión.
- Mantener la sostenibilidad financiera, económica y social de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte

4. MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ley 1474 del 12 de Julio de 2011.

“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

“Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
---	--

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La oficina de quejas, sugerencias y reclamos será la encargada de conocer dichas quejas para realizar la investigación correspondiente en coordinación con el operador disciplinario interno, con el fin de iniciar las investigaciones a que hubiere lugar.

Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012.

Artículo 1. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 2. Señálense como estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 4. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Artículo 5. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
---	--

Artículo 6. El documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" será publicado para su consulta en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Artículo 7. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

Decreto 124 del 16 de enero 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".

4.1. Objetivo General

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016, en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio 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”

4.2. Objetivos Específicos

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte busca:

- Estructurar u homologar el mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
- Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda la Institución Universitaria Escuela Nacional del

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
---	--

Deporte, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al 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 distintos canales, a los trámites y servicios de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- Programar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Establecer mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, que reúnan los lineamientos para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
---	---

5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN INDICATIVO INSTITUCIONAL – PLAN ANUAL DE ACCIÓN VIGENCIA 2016				
No.	Política Institucional	Línea de Acción	Programa	Proyecto
1	Fortalecimiento de los servicios de apoyo	Mejoramiento de la estructura y accesibilidad del Portal Institucional	Fortalecimiento de los medios educativos	Fortalecimiento de la infraestructura física, herramientas tecnológicas, equipos y mobiliario para la biblioteca Institucional.
2	Fortalecimiento de los servicios de apoyo	Fortalecer los servicios en línea de la Unidad de Admisiones y Registro Académico.	Fortalecimiento de los medios educativos	Integración de los sistemas de información de la unidad de registro y control con otras dependencias de la Institución
3	Consolidación del Direccionamiento Institucional	Cumplimiento de los lineamientos, principios, pautas y procedimientos que deben ser tenidos como el referente y la guía para el procedimiento contractual que se adelanta en la Institución	Cultura del Direccionamiento Estratégico	Fortalecimiento de la gestión legal y contractual de la Institución
4	Consolidación del Direccionamiento Institucional	Matriz de radicación, remisión, seguimiento y evaluación de las PQRS Campañas de socialización de las PQRS	Cultura del Direccionamiento Estratégico	Fortalecimiento los mecanismos de participación ciudadana
5	Consolidación del Direccionamiento Institucional	Plan Anual de Acción	Cultura del Direccionamiento Estratégico	Construcción participativa del Plan de Desarrollo Estratégico 2016 - 2025
6	Consolidación del Direccionamiento Institucional	Desarrollo de la estrategia de Gobierno en Línea	Comunicaciones, relaciones e imagen corporativa	Sostenimiento de la Gestión de transparencia y Gobierno en Línea.
7	Consolidación del Direccionamiento Institucional	Oficinas organizadas según la Tabla de Retención Documental	Cultura de la Gestión Documental	Comunicaciones, relaciones e imagen corporativa
8	Consolidación del Direccionamiento Institucional	Diagnóstico para el fortalecimiento de la ventanilla única de atención al usuario	Cultura de la Gestión Documental	Implementación de la Ventanilla Única de atención al usuario
9	Mejoramiento constante del sistema integrado de gestión, Retroalimentación Institucional permanente	Socialización de la Carta de Principios y Valores, Código de Buen Gobierno, y el Sistema Integrado de Gestión	Aseguramiento de un Sistema de Gestión Institucional integral	Divulgación de la Carta de Principios y Valores, Código de Buen Gobierno, y el Sistema Integrado de Gestión

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
---	--

PLAN INDICATIVO INSTITUCIONAL – PLAN ANUAL DE ACCIÓN VIGENCIA 2016				
No.	Política Institucional	Línea de Acción	Programa	Proyecto
10	Optimización de la gestión Administrativa	<p>Ejecución del Plan de Adquisiciones 2016</p> <p>Adquisición de bienes y servicios conforme a la normativa vigente y a los requerimientos de la Institución Universitaria</p>	Fortalecimiento Administrativo	Aseguramiento y Disposición de los recurso adecuados para el Funcionamiento Académico Administrativo.
11	Optimización de la gestión financiera	Diseño del proyecto de sistema tecnológico para el área financiera	Racionalización del gasto y estrategias de financiación	Consolidación de la sostenibilidad financiera de la Institución Universitaria
12	Optimización de la gestión financiera	<p>Seguimiento mensual al presupuesto</p> <p>Rendición de informes para garantizar la sostenibilidad financiera</p> <p>Generación de informe para la toma de decisiones</p>	Racionalización del gasto y estrategias de financiación	Consolidación de la sostenibilidad financiera de la Institución Universitaria
13	Optimización de la gestión financiera	Atención al ciudadano	Racionalización del gasto y estrategias de financiación	Fortalecimiento de la gestión de la Unidad de Crédito y Cartera
14	Implementación de una cultura de evaluación y mejoramiento continuo	<p>Elaboración y desarrollo del Programa de Auditorías Internas y de Calidad</p> <p>Seguimiento a la presentación oportuna de los informes a los entes de control y demás entidades que lo requieran</p>	Implementación de una cultura de evaluación y mejoramiento continuo	Consolidación del Sistema de Control Interno Institucional y de los diferentes esquemas de auditoría

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
---	--

6. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Institución Universitaria Escuela Nacional Del Deporte establece criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, de esta forma accedemos a la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar dichos riesgos.

Para lo cual la institución adecuo la metodología dada por el Departamento Administrativo de la Función Pública a las condiciones de la misma, para dar los lineamientos de cómo se hará el manejo de los riesgos, teniendo en cuenta cada una de las etapas de la administración del riesgo: contexto estratégico, identificación del riesgo, análisis del riesgo, valoración del riesgo y políticas para la administración del riesgo.

Dentro de estas etapas se identificaron los factores externos e internos que afectan a la Institución y que de alguna manera puede generar situaciones de riesgos y se definió si se convertían en una debilidad, fortaleza, oportunidad u amenaza, consolidándose de esta manera el contexto estratégico

Para la parte de la identificación de los riesgos, se determinaron las causas y las consecuencias de los riesgos, para posteriormente realizar un análisis de ellos teniendo en cuenta la probabilidad de ocurrencia del riesgo enmarcada dentro del periodo de tiempo que dura cada administración y el impacto que puede tener en el logro de los objetivos institucionales.

Así mismo para la valoración del riesgo se identificaron todos los controles que se han implementado para mitigar la ocurrencia de los riesgos y minimizar su impacto y así poder determinar qué tan expuesto esta la Institución frente a cada uno de ellos.

Logrando consolidar el mapa de riesgos de la institución y para cada uno de ellos se definió un plan de mejoramiento para limitar su ocurrencia, en concordancia con la política definida para la administración de los riesgos.

Mapa de Riesgos de Corrupción

Entidad: Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS		VALORACIÓN		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso	Causa	Riesgo		Probabilidad Materialización		Tipo de Control		Administración del Riesgo		Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción	Casi Posible	Probable	Preventivo	Correctivo	Evitar	Reducir			
Innovación a la Gestión	Falta de autoregulación institucional	1	La no actualización de la norma nos puede llevar a actuar fuera del marco legal		X	X		X		Mantener actualizada la normatividad institucional por proceso	Vicerrectora Administrativa	Normatividad actualizada en la intranet y la página web
Innovación a la Gestión	Falta de Control	2	El no adecuado seguimiento de los indicadores afecta la toma de decisiones		X	X		X		Implementación del modelo de indicadores Institucional.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	El modelo de indicadores Institucionales.
Gestión de Calidad	Cultura de mejoramiento continuo al interior de la Institución		Falta de documentación y reporte de las acciones preventivas, correctivas al SIG							Resocialización al personal en el uso y aplicación de los procedimientos y formatos de mejoramiento continuo	Vicerrectora Administrativa	No. de personal resocializado
Gestión Administrativa	Debilidades en el seguimiento y control a la ejecución presupuestal planeación institucional	4	Retraso en los planes y proyectos de la Institución		X	X		X		Revisar y analizar los excedentes presupuestales	Vicerrectora Financiera y Luz Stella Murillo Zabala	Presupuesto ejecutado ajustado

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS		VALORACIÓN		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso	Causa	Riesgo		Probabilidad Materialización		Tipo de Control		Administración del Riesgo		Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción	Casi Posible	Preventivo Correctivo	Evitar	Reducir					
Gestión de Apoyo a la Docencia	Falta de verificación de la causa justificada en el formato AD.4,0,1.19.04.03 reporte de novedad	8	Falta de seguimiento a la justificación del cambio de notas, una vez cerrado el período académico		X	X		X		Realizar seguimiento y verificación a la justificación del cambio de notas	Decanos de Facultad	Número de reportes de novedad verificados
Gestión de la Evaluación	Falta de seguimiento a los planes de mejoramiento de autocontrol en los responsables de proceso	4	Baja cultura de medición		X	X		X		Sensibilización en los principios del MECI (Autocontrol, Autogestión y Autoregulación)	Representante de la Dirección ante el SIG	Formación en competencia de auditores de revisión de perfil del auditor
Gestión de la Evaluación	Personal sin competencias para ejecutar la auditoría Ojo autoevaluación	3	No ejecutar el programa de auditoría		X	X		X		Apoyo de un auditor externo	Representante de la Dirección ante el SIG	Contratación de un auditor externo

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
---	--

7. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Institución Universitaria Escuela Nacional Del Deporte, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda. 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.

Matriz de Racionalización de Trámites

PROCESO	PROCEDIMIENTO	TRAMITE	Normatividad que le aplica
Innovación a la Gestión	Peticiónes, Quejas y Reclamos- PQR	Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	CCA, CP ART. 23, Ley 1474 de 2011 Art. 76 y Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 14737 de 2011 Art. 13 y Decreto 2641 de 2012
		Audiencias Públicas	Art. 78 Ley 1474 de 2011, Documento CONPES 3654 de 12 de abril de 2010 y la Guía Rendición Cuentas DAFP
		Grados	Artículo 85 Reglamento Estudiantil) Acuerdo No. 01-02-148 de 04 de noviembre de 2010)
Gestión Administrativa	Selección, Vinculación e Inducción de personal.	Expedición de certificados laborales	Numeral 7, Art. 57 del Código Sustantivo del Trabajo
	Matricula Financiera	Matricula financiera.	Reglamento estudiantil Acuerdo No. 01-02-148 de 04 de noviembre de 2010, Artículo 8 al 13, Artículo 16, Artículo 18, Artículo 53
		Certificados financieros	Reglamento estudiantil Acuerdo No. 01-02-148 de 04 de noviembre de 2010, Artículo 82.
Gestión de Apoyo a la Docencia	Admisiones	Inscripción	Artículo 7 Reglamento Estudiantil
	Matricula académica	Matricula académica	Artículo 9 Reglamento Estudiantil
		Certificados Académicos	Artículo 82 Reglamento Estudiantil

Criterios para la priorización de trámites a intervenir

TRAMITE	Factores Internos			Factores Externos		Evaluación de Criterios de Priorización				Cálculo del Nivel de Prioridad
	Complejidad	Costo	Tiempo	Pago	PQR	Brechas en el Nivel de Satisfacción	Brechas en las Necesidades y Expectativas	Nivel de Desempeño del Trámite	Nivel de Riesgo de Corrupción	
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias			X			2	2	3	2	9
Grados	X		X			2	1	3	1	7
Matricula financiera.	X	X	X			2	4	3	1	10
Matricula académica	X	X				1	1	2	1	5
Certificados Académicos		X		X		1	1	1	3	6

PLAN DE ACCIÓN – ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

TRAMITE	ACCIONES					
	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Simplificación	Avance la estrategia de Gobierno en Línea	Cumplimiento del 90 - 95% de los componentes de la Estrategia de Gobierno en línea (Transversal, información, interacción, transacción, transformación y democracia).	Secretaria General	15/01/2016	31/12/2016
	Automatización					
Grados	Simplificación	Avance la estrategia de Gobierno en Línea	Cumplimiento del 90 - 95% de los componentes de la Estrategia de Gobierno en línea (Transversal, información, interacción, transacción, transformación y democracia).	PU Unidad de Admisiones y Registro Académico	15/01/2016	31/12/2016
	Optimización					
Matricula financiera.	Simplificación	Avance la estrategia de Gobierno en Línea	Cumplimiento del 90 - 95% de los componentes de la Estrategia de Gobierno en línea (Transversal, información, interacción, transacción, transformación y democracia).	PU Unidad de Crédito y Cartera	15/01/2016	31/12/2016
	Optimización					
Matricula académica	Automatización					
	Optimización			PU Unidad de Admisiones y	15/01/2016	31/12/2016

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
---	---

TRAMITE	ACCIONES					
	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA	PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
	Simplificación	Avance la estrategia de Gobierno en Línea	Cumplimiento del 90 - 95% de los componentes de la Estrategia de Gobierno en línea (Transversal, información, interacción, transacción, transformación y democracia).	Registro Académico		
Certificados Académicos	Optimización	Avance la estrategia de Gobierno en Línea	Cumplimiento del 90 - 95% de los componentes de la Estrategia de Gobierno en línea (Transversal, información, interacción, transacción, transformación y democracia).	PU Unidad de Admisiones y Registro Académico	15/01/2016	31/12/2016
	Automatización					

8. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en la Institución Universitaria Escuela Nacional Del Deporte, es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, el cual tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública.


Los resultados y experiencias producto de la rendición de cuentas sirven además de insumo para ajustar planes de acción y proyectos encaminados al cumplimiento de la función misional de la Institución. Mediante la rendición de cuentas que realiza en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte se espera cumplir con los siguientes objetivos:

- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión de la Institución.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, efectividad, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Fomentar la interlocución directa de los funcionarios de la Institución Universitaria con la ciudadanía.

- Propender por el mejoramiento de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación, basados en la retroalimentación recibida del público en general.

Para la ejecución de la Audiencia Pública se generará el reglamento de Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas(Código IG.2.19.03.02) que hace parte del Sistema Integrado de Gestión, para garantizar que los interlocutores (Comunidad Universitaria, Asociaciones, Gremios, Veedurías, Organismos de Control, Universidades, Medios de Comunicación y Ciudadanía en general) conozcan con anticipación la manera en la que pueden participar del ejercicio de rendición de cuentas, asegurando, de esta manera, que la Audiencia Pública se encuentra respaldada por un procedimiento efectivo y transparente, con reglas claras donde se esperan resultados óptimos.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

		CRONOGRAMA AUDIENCIA PÚBLICA																											
ACTIVIDAD	MES																				RESPONSABLE	OBSERVACIONES							
	Agosto 2015								Septiembre 2015																				
	20	21	24	25	26	27	28	1	2	3	4	7	8	1	2	3	4	7	8	9			10	11	14	15	16	17	18
a) Citación grupo de trabajo Audiencia Publica																												Secretaria General	Rector, Secretaria General, Vicerrector Institución Universitaria Académica, Vicerrector Institución Universitaria Administrativo, Jefe Oficina Asesora de Planeación, Jefe Oficina Asesora Juridica, Jefe de Oficina de Control Interno
b) Realice reunión y defina los temas a tratar.																											Secretaria General y/o Grupo de trabajo Audiencia Pública (AP)	Establezca con el Grupo de Trabajo el contenido de los temas que se pondrán a consideración de la comunidad en la AP.	
c) Realice convocatoria de Audiencia publica a Asociaciones Civiles y personal interesadas																											Secretaria General		
d) Presente informe al Rector para su aprobación																											Jefe Oficina Asesora de Planeación		

2. IDENTIFICACIÓN DE INTERLOCUTORES, DIVULGACIÓN Y CAPACITACIÓN.																						
e) Publique informe en la web, convoque e inscriba a las organizaciones civiles mas representativas a la Audiencia Publica y anexe informe de rendición de cuentas																					Jefe Oficina Asesora de Planeación	En esta convocatoria se debe publicar el formato de inscripción, la invitación a la comunidad en general se puede hacer por la pagina web. Para las organizaciones civiles se debe de hacer por intermedio de bases de datos creadas con anterioridad.
f) Capacite a los ciudadanos con referente a la rendición de cuentas, funciones, límites y herramientas que puede utilizar.																					Secretaria General	Tenga en cuenta en recolectar la evidencia de la convocatoria y asistencia a la capacitación.
g) Establezca logistica del evento																					Secretaria General	Lugar, fecha, duración, invitados, suministros, reglamento, etc.
h) Reciba y radique propuestas de intervención																					Secretaria General	Las propuestas se recibirán con 10 días de antelación a la AP.
i) Analice y remita propuestas de intervención las oficinas para la preparación de las respuestas.																					Secretaria General y/o Grupo de trabajo AP	
j) Devolución de propuestas analizadas con información de respuesta al grupo de AP																					Responsables de Proceso y/o Actividad	
k) Defina Moderador y agenda del día para la audiencia publica.																					Secretaria General	
l) Preparación de audiencia publica con documentos definitivos																					Secretaria General	
m) Realización de la audiencia publica																					Secretaria General	
n) Realización del cierre y la evaluación de la audiencia publica a los participantes																					Jefe Oficina de Control Interno	
ñ) Realice balance de la Audiencia Publica y presente informe al señor Rector																					Secretario General y/o Grupo de trabajo AP	

9. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

9.1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

- Definir y difundir el portafolio de servicios de la entidad.
- Implementar y Optimizar:

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
--	--

- 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.

9.2. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos

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

9.3. Fortalecimiento de los Canales de Atención

- Fortalecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- 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.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
--	--

9.4. Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos

A. 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.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
---	--

B. 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 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

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.¹⁰

¹⁰Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
--	--

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.

C. 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.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- 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.

D. CONTROL:

- **Oficina de Control Disciplinario Interno:** Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos (Ley 734 de 2002. Artículo 76).

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
--	--

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso 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.

E. VEEDURÍAS CIUDADANAS: SE DEBE:

- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas (Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003).
- 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 (Ibídem, Literal b).

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
---	--

10. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

GOBIERNO EN LINEA

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte ha puesto a disposición de los usuarios internos y públicos externos una nueva versión de su portal electrónico www.endeporte.edu.co, el cual da respuesta a los requerimientos de la estrategia Gobierno en línea (GEL) 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.

11. RECOMENDACIONES GENERALES

✓ PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL.

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el Artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y post-contractuales de los contratos celebrados o a celebrar.

Dependiendo del régimen de contratación de la entidad, se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal - SECOP (www.contratos.gov.co) o en la página web de la entidad.

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
--	--

✓ **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, 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.

Finalmente, es importante recordar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 74 y 77 del Estatuto Anticorrupción, referentes al Plan de Acción de las entidades públicas y a la publicación de los Proyectos de inversión.

12. ESTRATEGIAS GENERALES

✓ **APLICACIÓN EFECTIVA DE LAS NORMAS:**

Dando cumplimiento a esta estrategia la Oficina Asesora de Jurídica de la IU. Escuela Nacional del Deporte, actualiza dos veces al año el NORMOGRAMA SISTEMA DE CONTROL INTERNO, en aras de mantener al día los diferentes procesos lo que conlleva a no incurrir en errores jurídicos que pueden traer consecuencia en materia penal, fiscal y disciplinaria.

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.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>
---	--

✓ **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.

✓ **AUDITORÍAS**

La 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 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.

✓ **ÓRGANOS DE CONTROL Y DEMÁS ENTIDADES**

La IU. Escuela Nacional del Deporte realiza la rendición de la cuenta mensual, bimensual, trimestral, semestral y anual a los diferentes órganos de control y a las entidades del nivel nacional como la Contraloría General de la Nación, Ministerio de Educación Nacional y el departamento Administrativo de la Función Pública.