

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
GRUPO SOCIAL Y EMPRESARIAL DE LA DEFENSA
INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO
ASESORIA EN PLANEACIÓN

Enero de 2018

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
1. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL.....	5
Misión	5
Visión.....	5
Objeto.....	5
Valores.....	5
Política del Sistema Integrado de Gestión.....	5
Objetivos estratégicos.....	6
2. OBJETIVO DEL PLAN	6
3. FUNDAMENTO LEGAL.....	7
4. COMPONENTES DEL PLAN	9
Acciones Preliminares.....	9
Gestión del Riesgo de Corrupción.....	10
Racionalización de trámites.....	11
Rendición de cuentas.....	12
Servicio al Ciudadano.....	14
Transparencia y acceso a la información.....	15
Iniciativas adicionales - Gestión Ética.....	16
5. IMPLEMENTACION DEL PLAN.....	17
Formulación.....	18
Ajustes y modificación.....	18

Publicación.....18

Socialización.....18

Reporte..... 19

Seguimiento.....19

INTRODUCCION

A partir del 3 de diciembre de 1971, a través del Decreto 2345, se da vida jurídica e institucional al actual Instituto de Casas Fiscales del Ejército como un establecimiento público, dotado de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional encargado de desarrollar la política y los planes generales que en materia de vivienda fiscal por el sistema de arrendamiento adopte el gobierno nacional para el personal de oficiales y suboficiales en servicio activo y personal civil del Ejército.

El Instituto en cumplimiento de su misión de desarrollo de planes, programas y proyectos de Vivienda Fiscal, y así como la asignación por el sistema de arrendamiento al personal de Oficiales, Suboficiales y civiles del Ejército, con eficiencia y calidad; contribuye a mejorar su bienestar personal y familiar, brindando instalaciones adecuadas dentro y cerca de las Guarniciones Militares, aportando así a la unión de las familias.

Por ser el Instituto una Entidad descentralizada del MDN, hace parte integral del Grupo Social y Empresarial de la Defensa GSED, grupo que cuenta con una estrategia corporativa, que se define a partir del análisis de necesidades transmitidas por la Fuerza; frente a los objetivos misionales de cada empresa del GSED.

El presente documento presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2018 como una iniciativa propia del ICFE que permite dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2012. El documento fue elaborado teniendo en cuenta los lineamientos otorgados por la Secretaría de Transparencia de Presidencia de la República en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP en el documento de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2.

De acuerdo a la metodología el ICFE anualmente formulará y realizará seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, velando por una administración transparente, no permeable a riesgos de corrupción, con trámites razonables. Este documento está alineado también al Modelo Integrado de Planeación y Gestión sustentado en el Decreto 2482 de 2012, relacionando las actividades a las Políticas de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano y Eficiencia Administrativa, donde es relevante resaltar la importancia de los Sistemas de Gestión Implementados en el ICFE.

Este plan tiene como fundamento considerar los hechos de corrupción como acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública y trabaja

en este sentido por prevenir y evitar estos sucesos y brindar toda la información requerida por la ciudadanía facilitando la razón de existir del gobierno nacional y del Sector Defensa. El plan está compuesto por cuatro componentes Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su mejora, Estrategia Antitrámites, Rendición de Cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

1. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

Misión

Desarrollar planes, programas y proyectos de vivienda fiscal, y suministrarla por el sistema de arrendamiento al personal de Oficiales, Suboficiales y civiles del Ejército, con eficiencia y calidad, contribuyendo a mejorar su bienestar personal y familiar.

Visión

Para el 2018, el ICFE dispondrá de una mayor cobertura mediante el fortaleciendo del mantenimiento de las viviendas fiscales, generando bienestar al personal de oficiales, suboficiales y civiles del Ejército y sus familias.

Objeto

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército según Decreto 472 de 1998 tiene por objeto fundamental, desarrollar la política y los planes generales de vivienda por el sistema de arrendamiento que adopte el Gobierno Nacional, respecto del personal de Oficiales y Suboficiales en servicio activo y personal civil del Ejército.

Valores

El ICFE integra los principios contenidos en la Constitución Política, como son el de igualdad, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad y buena fe; y los valores institucionales de respeto, responsabilidad, honestidad, compromiso, justicia, servicio, lealtad, disciplina, solidaridad, transparencia, colaboración, imparcialidad, pertenencia, tolerancia y crítica constructiva.

Justificación del Sistema Integrado de Gestión

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército, está comprometido con el cumplimiento de estándares de calidad, requisitos legales y otros requisitos, con el mejoramiento continuo de la eficacia, eficiencia y efectividad del Sistema Integrado de Gestión, prevención de la contaminación, generación de un ambiente de trabajo seguro y adecuado para el efectivo desarrollo de las actividades

garantizando el bienestar y calidad de vida de los trabajadores y con la protección de la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de los activos de información.

Para tal fin, el ICFE preservará la memoria institucional, mantendrá y fortalecerá los sistemas de información y tecnología adecuados, administrará y conservará los documentos de archivo producidos en el ejercicio de su gestión, mantendrá recursos humanos idóneos y competentes, identificará y controlará continuamente sus aspectos ambientales significativos, racionalizará el uso de los recursos naturales en todos los niveles de su organización, desarrollará soluciones desde la Seguridad y Salud en el Trabajo para clientes internos y externos, identificará y controlará los riesgos y peligros en el trabajo, mitigará los incidentes, accidentes y enfermedades laborales, respondiendo a la satisfacción de sus clientes y partes interesadas promoviendo un ambiente de responsabilidad social.

El ICFE definió y documentó su política del sistema integrado de gestión asegurándose de que es coherente con la misión, planes de la entidad, y adecuada con las metas organizacionales. La política del sistema integrado de gestión se comunica y difunde a los servidores públicos a través de campañas internas, reuniones y talleres de sensibilización, medios electrónicos e impresos tales como carteleras virtuales, página Web, folletos, entre otros establecidos en los procedimientos de comunicación interna y externa adoptados.

Objetivos estratégicos

Se tiene establecido el Plan estratégico para las vigencias 2015 a 2018 el cual contiene los siguientes objetivos estratégicos para el cuatrienio:

- Desarrollar proyectos de construcción y de mantenimiento de vivienda fiscal, de acuerdo con el presupuesto asignado.
- Implementar y mantener sistemas integrados de gestión y aplicativos, en mejora de la prestación del servicio.
- Obtener y administrar recursos para inversión y funcionamiento, incrementar la productividad y mejoramiento en la prestación del servicio.
- Planear y administrar adecuadamente el Talento Humano, capacitar y brindar bienestar a los funcionarios de la Entidad.

2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Establecer estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir, evitar y

mitigar el riesgo de corrupción. Formular acciones en 2017 tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y dar cumplimiento a lo señalado en la normatividad vigente aplicable.

3. FUNDAMENTO LEGAL

- ❖ Constitución Política de Colombia – 1991
- ❖ Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana
- ❖ Ley 190 de junio 6 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 diciembre 29 de 1998, Artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- ❖ Ley 734 de febrero 5 de 2002 (Por la cual se expide el Código Disciplinario Único).
- ❖ Ley 1150 de julio 16 2007 (Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos).
- ❖ Ley 1474 de julio 12 de 2011 (Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- ❖ Ley 1712 de marzo 6 de 2014 (Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones).
- ❖ Ley 1757 de 2015 (Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana. Art.48 indica La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)
- ❖ Decreto Ley 019 de enero 10 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- ❖ Decreto reglamentario 103 de 2015 (por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones).

- ❖ 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”).
- ❖ Decreto 1510 de Julio 17 de 2013 (Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública).
- ❖ Decreto 2232 de diciembre 18 de 1995: Artículos 70 y 80 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- ❖ Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- ❖ Decreto 4326 de noviembre 11 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011. Divulgación de Programas y Políticas de la Entidad).
- ❖ Decreto 4632 de diciembre 9 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 1081 de 2015 - Único del Sector de la Presidencia de la República (Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del sector Presidencia de la Republica. Titulo 1. Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional)
- ❖ Decreto 1083 mayo 26 de 2015 – Único Función Pública (Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión)
- ❖ Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ❖ Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
- ❖ Guía para la Gestión de riesgo de corrupción.
- ❖ Manual Único de Rendición de Cuentas.

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1. ACCIONES PRELIMINARES

Previo a la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano se desarrollaron diferentes actividades en pro de la identificación de acciones como insumo fundamental y que garantiza la calidad y pertinencia de la gestión de los riesgos anticorrupción tales como se explican a continuación.

- Mediante acompañamiento permanente con las diferentes áreas de la entidad, se realiza un análisis situacional de aquellos posibles hechos a los que somos susceptibles en materia de actos de corrupción. Esta identificación logro que a la fecha en la entidad no se hayan materializado ningún riesgo anticorrupción.
- De acuerdo a los tramites y servicios en atención al ciudadano se determina mediante un análisis y verificación de los canales de comunicación que el ICFE cuenta con el servicio de atención al ciudadano cumpliendo los parámetros establecidos.
- Basados en los resultados de la vigencia anterior se establecieron las acciones y actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano así como los responsables del cumplimiento.
- Se analizaron las necesidades de la entidad las cuales están orientadas a la racionalización y simplificación de trámites. Encontrando como punto a mejorar el trámite de asignación de vivienda fiscal.
- Se atendieron las invitaciones durante el 2017 de capacitaciones brindadas por parte de Presidencia de la República, DAFP, y DNP sobre la construcción del Plan Anticorrupción.
- Una de las actividades más relevantes es la socialización de la propuesta del Plan anticorrupción al Comité Institucional de desarrollo administrativo y así identificar focos de priorización y mejora de la entidad.
- Se actualizo la plantilla de los mapas de riesgos de corrupción.
- Se realizaron capacitaciones internas con los responsables de los procesos y funcionarios en el diligenciamiento de la nueva metodología de los mapas de riesgos de corrupción.
- Se dieron las pautas y directrices para que las acciones propuestas sean puestas en marcha y así adelantar la estrategia anticorrupción.

4.2. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados al control y mitigación. La elaboración del mapa de riesgos está a cargo de la Oficina de Planeación de la entidad y está alineada con la metodología de administración del riesgo de gestión del DAFP y su evaluación estará a cargo de la oficina de control interno del ICFE.

4.2.1. Política de Administración del Riesgo

El ICFE se compromete a preservar una gestión administrativa eficaz, garantizando un manejo adecuado de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de un Sistema de Administración del Riesgo que permita la minimización de los costos causados por estos, bajo la responsabilidad de los jefes de cada proceso, los cuales plantearán las acciones eficaces y efectivas en el marco de la viabilidad jurídica, técnica, financiera y económica para mitigar los efectos ocasionados en el evento de la materialización de algún riesgo.

Realizando un adecuado análisis del contexto estratégico, la pronta identificación de las amenazas y sus causas, el acertado estudio y valoración de los riesgos, así como la debida selección de acciones que mitiguen y nos permitan darle un tratamiento y monitoreo de carácter constante. Todos los esfuerzos administrativos están enfocados en impedir la materialización de eventos que puedan afectar o impedir el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales. El ICFE promueve la transparencia y fortalece la cultura de autocontrol y prevención, a través de la identificación y administración de sus riesgos.

Para adelantar el proceso de administración de los riesgos institucionales, el ICFE tomará como metodología la emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En el Anexo N° 1 se presenta la identificación y valoración de los riesgos tipificados como de corrupción, así como sus respectivos controles existentes y las acciones preventivas formuladas por cada uno de los procesos, dentro del mapa de riesgos de la entidad.

Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia 2018, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

4.3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La racionalización de tramites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, permitiendo a la entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos. Política que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

El Instituto de Casas Fiscales del Ejército, para dar cumplimiento a su misión de suministrar vivienda fiscal por el sistema de arrendamiento al personal de Oficiales, Suboficiales y civiles del Ejército, cuenta con un único trámite establecido, registrado y actualizado en el SUIT del DAFP llamado “Asignación de Vivienda Fiscal”, y cuenta con Otros Procedimientos Administrativos como son “Certificado de paz y salvo” y “Constancia de descuentos por concepto de vivienda fiscal” que fortalecen y dan directrices de las acciones y metodologías adoptadas con el único fin de dar .

4.3.1. Política Antitrámites

La Política Antitrámites del ICFE busca que los trámites, procedimientos y servicios de la entidad tengan por finalidad garantizar la efectividad y la accesibilidad a los usuarios que tienen cualquier tipo de solicitud, así como facilitar su interrelación, de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la Ley.

4.3.2. Estrategia Antitrámite:

Con el propósito del mejoramiento continuo, el ICFE se encuentra comprometido en ejecutar acciones tendientes a identificar y racionalizar los procesos que involucren directamente el acceso de la ciudadanía y de sus usuarios, con el fin prestar un mejor servicio. Es así como se viene trabajado en la búsqueda de la confianza del ciudadano y/o usuario, aplicando el principio de la buena fe, así como en el fortalecimiento del sistema integrado de gestión, para lograr un mejor cumplimiento de sus funciones y la prestación de su servicio. Por lo anterior, se ha desarrollado una estrategia fundamentada en tres pilares: simplificación, automatización de procesos y mejoramiento de la atención al usuario:

Simplificación: Busca racionalizar los procesos a su interior, con la simplificación, estandarización, eliminación y optimización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia de sus actuaciones.

Automatización: busca facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como dispositivos técnicos y tecnológicos con el fin de disminuir tiempos y mejorar el acceso de la ciudadanía a la

información relativa a sus servicios, y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las nuevas tecnologías.

Mejoramiento de la atención: está orientada a hacer más eficiente y amable la gestión, para dar una ágil respuesta a las solicitudes de los ciudadanos y usuarios.

En el siguiente cuadro se relacionan las actividades a ejecutar de la estrategia Antitrámites en la vigencia 2018.

PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
Nº	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización	
								Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1	Solicitud de asignación de vivienda fiscal	Administrativa	*Reducción de tiempo de duración al trámite *Reducción de pasos para el ciudadano y/o usuario. *Aplicación de canales de obtención del resultado *Estandarización de tramites o formularios *Optimización de procesos o de procedimientos internos	En implementación	Solicitud de asignación de vivienda fiscal sea tomada y tramitada en el menor tiempo posible de acuerdo a los turnos asignados en el sistema.	Reducción de tiempo	Planeación y Atención al usuario	01/02/2018	31/12/2018
2	Solicitud de prorrogas	Administrativa	*Reducción de tiempo de duración al trámite *Reducción de pasos para el ciudadano *Ampliación de canales de obtención del resultado	En implementación	De acuerdo a los parámetros establecidos para solicitar un prorrogas mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes.	Reducción de tiempo	Planeación y Atención al usuario	01/02/2018	30/04/2018

4.4. RENDICIÓN DE CUENTAS

Para el ICFE la rendición de cuentas es 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 entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de la política de Buen Gobierno. Política adelantada en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El ICFE ha definido que su estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2018, la cual tendrá los componentes estipulados en la herramienta “Estrategias

para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” elaborada por el DNP.

4.4.1. Estrategia de Rendición de Cuentas

Contar con información disponible para la comunidad referente a los servicios que presta el ICFE y de la administración de las viviendas fiscales, a través de la página web en el cual la ciudadanía e interesados pueden consultar dicha información.

El ciudadano puede informarse y contactarse con la entidad a través del link: <http://www.icfe.gov.co> , si desea enviar una queja, enviar un reclamo, enviar un derecho de petición, también puede enviar un comentario o sugerencia o enviar una solicitud de información.

El ICFE dará a conocer en los tiempos legales las respuestas a las solicitudes realizadas por los clientes y/o usuarios con calidad y oportunidad, a través de la divulgación de la información pública, de la gestión administrativa y de la gestión presupuestal y financiera; y a través de la comunicación externa de la Entidad, a partir de la Ley 1712 del 2014 y el Decreto reglamentario 103 de 2015, de esta forma se garantizará el derecho fundamental de acceso a la información pública.

Es así que el ICFE dispone para la ciudadanía de toda la información pública presentada para el componente de Rendición de Cuentas de este Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

La estrategia de rendición de cuentas se configura como el mecanismo de doble vía en el que el derecho a la información clara y precisa es vital para garantizar la transparencia en los procesos de dar cuenta ofreciendo las respuestas necesarias y la posibilidad de retroalimentar dichos procesos bajo el enfoque de mejora continua.

Los objetivos que se pretenden alcanzar en el proceso de Rendición de Cuentas son:

- Presentar informes sobre la gestión realizada por el ICFE durante el periodo objeto de rendición.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión Del ICFE.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia, imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.

- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos del ICFE y la ciudadanía.
- Identificar posibilidades de mejora que sirvan como insumo para ajustar los proyectos y planes de acción del ICFE, de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREAS DE LAS ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
Rendición de cuentas	Subcomponente 1: Ocultar a la ciudadanía información de la entidad	Seguimiento permanente de la rendición de la cuenta de la vigencia anterior.	Seguimiento	Control Interno	02-ene-17	31-dic-18
		Planificar la audiencia de rendición de cuenta a la ciudadanía.	Plan de trabajo de la audiencia principal	Planeación	02-ene-17	30-abr-18
	Subcomponente 2: No centralización de la información a la ciudadanía y partes interesadas.	Desarrollar actividades de interacción con los usuarios, reuniones en los conjuntos residenciales.	Consolidado de Planillas de asistencia de los usuarios	Atención al usuario	02-ene-17	30-abr-18
		Sensibilizar al personal del ICFE en atención a la ciudadanía y desarrollar la audiencia de rendición de cuentas	Desarrollo de la Audiencia de Rendición de cuentas a la ciudadanía.	Planeación	02-ene-17	30-abr-18
		Programar y desarrollar foros virtuales y garantizar la funcionalidad del chat en línea con los usuarios	Informe trimestral de actividades desarrolladas	Atención al usuario - Grupo TIC	02-ene-17	31-dic-18
		Designar un profesional idóneo que fortalezca el cumplimiento de la misión del área.	Resolución de nombramiento	Atención al usuario - Talento Humano	02-ene-17	30-abr-18
Subcomponente 3: No motivar la cultura de la petición de cuentas.	Programar reuniones de reinducción donde se incentive a los usuarios de las viviendas fiscales y a los funcionarios del ICFE en la petición de cuentas.	Planillas de asistencia a reinducción y capacitación a servidores públicos y usuarios	Atención al usuario	02-ene-17	31-ago-18	

Adicionalmente, la Dirección del ICFE ha definido la estrategia que en los diferentes eventos en los que participa el Director se divulga la gestión o el que hacer del ICFE.

4.5. SERVICIO AL CIUDADANO.

Con este componente se centran los esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la entidad 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. Política liderada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

Desde la página web de la entidad en el link: <http://www.icfe.gov.co>, se puede presentar una queja, hacer una solicitud, adelantar trámites en línea, descargar el formato para el trámite de asignación de vivienda fiscal, conocer la entidad, sus seccionales a nivel nacional y sus horarios, entre otros, formular preguntas y acceder a nuestros servicios.

El ICFE ha definido que la estrategia para la vigencia 2017, es la aplicación de diferentes actividades para prestar un servicio con calidad, oportunidad y transparencia:

- Realizar seguimiento efectivo, eficaz y transparente a las respuestas dadas por la entidad sobre Quejas y Reclamos.
- Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación del servicio, por medio del canal de atención presencial.
- Avanzar en mejorar el servicio a la ciudadanía en situación de discapacidad.

De acuerdo con lo señalado en el diagnóstico del servicio de atención de peticiones ciudadanas, se presentan las siguientes acciones administrativas y tecnológicas tendientes a lograr un mayor acercamiento con los usuarios y a ofrecer mayores niveles de eficiencia en la gestión de sus peticiones.

OBIETIVO	ACTIVIDAD	TAREAS DE LAS ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
Atención al ciudadano	No atención en los tiempos reglamentados de las Peticiones Ciudadanas	Seguimiento a la implementación de canales de comunicación en el ICFE y su efectividad	Informe de seguimiento	Atención al usuario	02-ene-17	31-dic-18
		Mecanismos virtuales de seguimiento de las PQRs	Informe cuatrimestral de evaluación y seguimiento	Atención al usuario	02-ene-17	31-dic-18
	Subcomponente Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1: Modificar y ajustar los integrantes del Consejo Directivo acorde a la nueva estructura del Ejército.	Acuerdo y Decreto	Planeación, Jurídica y Talento Humano	02-ene-17	31-dic-18
		1: Modificar y ajustar las funciones del Director del ICFE.	Decreto	Planeación, Jurídica y Talento Humano	02-ene-17	31-dic-18
	Subcomponente Talento humano	3: Fortalecer los conocimientos y competencias del personal del ICFE	Informe cuatrimestral de cumplimiento del Programa de bienestar y de capacitación	Talento Humano	02-ene-17	31-dic-18
		3: Sensibilizar al personal del ICFE en atención a la ciudadanía	Planilla de asistencia del personal a la academia	Talento Humano	02-ene-17	31-ago-18
	Subcomponente Relacionamiento con el ciudadano	5: Realizar encuestas de satisfacción del usuario, realizar la tabulación y el análisis de resultados y producir un informe destinado a la Dirección	Informe cuatrimestral de análisis de resultados de medición de satisfacción del usuario	Atención al usuario	02-ene-17	31-dic-18

4.6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 1081 de 2015, el ICFE pone a disposición de la ciudadanía en la página web en el link: <http://www.icfe.gov.co>, la información de la entidad referente a la Información de la estructura del ICFE (Ley 1712 de 2014, art. 9); Planes de gasto público para cada año fiscal, de acuerdo con lo establecido en el Art. 74 de la Ley 1474 de 2011; Servicios, procedimientos y funcionamiento del ICFE (ley 1712 de 2014, art. 11); Publicidad de la contratación (ley 1712 de 2014, art. 10); e instrumentos de la gestión de información pública.

En este sentido, para este componente la estrategia del ICFE es mantener actualizada la información publicada en la página web de la entidad y activados los link que enlazan con otras plataformas para el acceso de la información pública.

De esta forma, el ICFE no plantea actividades a desarrollar para los subcomponentes: Lineamientos de transparencia activa; Lineamientos de transparencia pasiva; Elaboración de los instrumentos de gestión de la información y Criterio diferencial de accesibilidad, solamente plantea una estrategia para el Monitoreo del Acceso a la Información Pública.

4.6. 1. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

De acuerdo con la estrategia de elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en este componente se debe garantizar que el ICFE genere un informe de solicitudes de acceso a la información que contenga: El número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. En la actualidad el ICFE está dando cumplimiento a esta disposición legal como se puede corroborar en la página web. Sin embargo, teniendo en cuenta que semestralmente se produce un informe detallado de toda la gestión adelantada en desarrollo del proceso de participación ciudadana,

En lo referente a la información que se debe disponer y publicar según el Decreto 103 de 2015, en el Informe de gestión será incluido un punto donde se especifique lo publicado en la página web del ICFE.

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREAS DE LAS ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
Transparencia y acceso a la información	Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Informe semestral de gestión enfocado a la participación ciudadana, incluye toda la información que en materia de solicitudes de acceso a la información ha dispuesto el Decreto 103 de 2015.	Informe de gestión, incluye informe de solicitudes de acceso a la información	Planeación y Atención al usuario	02-ene-17	31-ago-18

4.7. INICIATIVAS ADICIONALES

4.7.1. Gestión Ética

El componente de la gestión Ética en la entidad se encuentra establecido mediante la implantación de un “Código de Buen Gobierno” como resultado de la participación del nivel directivo de la entidad y el GSED, como tal, constituye el compromiso institucional con el desempeño de la función pública que le ha sido asignada, hacia el logro de una gestión caracterizada por la integridad, la transparencia, la eficiencia y una clara orientación hacia el cumplimiento de los fines del Estado.

Para esta vigencia el ICFE planea poner en marcha el Código de Integridad según la metodología y caja de herramientas que propone el DAFP el cual busca prevenir acciones contrarias a las normas y demás elementos formales ha llegado al Estado colombiano esto con el fin de orientar las actuaciones de los servidores públicos del ICFE y establecer pautas concretas de cómo debe ser su comportamiento en su labor. Fortaleciendo 5 valores primordiales

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia

OBJETIVO	ACTIVIDAD	TAREAS DE LAS ACTIVIDADES	PRODUCTO / RESULTADO	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
Iniciativas Adicionales	Subcomponente 6: Iniciativas Adicionales.	Adoptar e implementar el Código de Integridad del DAFP	Código de Integridad	Talento Humano	02-ene-17	31-dic-18

5. IMPLEMENTACION DEL PLAN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del ICFE es responsabilidad de la Dirección, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5. la máxima autoridad de la entidad, es decir, el Director del ICFE velará porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

5.1. Formulación.

Son responsables de la formulación y actualización todos los responsables de los procesos de la Entidad. Asesoría de Planeación coordinará la formulación, actualización y ajustes que se requiera, de acuerdo con el Decreto 2641 de 2012 y con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.5 la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano estará a cargo de asesoría de Planeación, dependencia que además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo.

5.2. Ajustes y modificación.

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno y se coordinará con la Oficina Asesora de Planeación.

Se publicará en la página web de la Entidad, el cambio o modificación que se le realice. Asesoría de Planeación conservará el documento en formato pdf y en físico y esta será la responsable de su emisión cuando sea requerido.

5.3. Publicación.

Anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web del ICFE en el link: <http://www.icfe.gov.co>, bajo la responsabilidad de la Oficina de Informática, previa entrega de la asesoría de planeación, a más tardar el 31 de enero de cada año.

Cuatrimestralmente, el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web, bajo la responsabilidad de la Oficina de Informática, previa entrega de la Oficina de Control Interno.

5.4. Socialización.

Se dará a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado, el ICFE involucrará a los servidores públicos y a la Alta Dirección, para este efecto, antes de su publicación se dará a conocer los lineamientos establecidos en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, y posterior a su publicación será presentado a todos los servidores públicos de la entidad en una reunión de Academia.

5.5. Reporte.

Son responsables del reporte los procesos de la Entidad con competencia directa en las estrategias planteadas, para lo cual constituirán un archivo de evidencias.

5.6. Seguimiento.

De acuerdo con lo señalado por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; 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.”

El seguimiento al cumplimiento del Plan lo realiza la Oficina de Control Interno, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

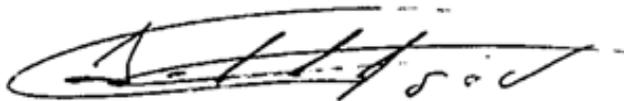
Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El seguimiento se realizará en los formatos establecidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano V.2”.



Ing. JAIRO ADRIANO ARTEAGA VELASQUEZ
Asesor de Planeación ICFE