

## INSTITUTO DE CASAS FISCALES DEL EJÉRCITO

# PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Bogotá D.C., enero de 2021**

## Contenido

1.	Introducción .....	3
2.	Conceptos básicos .....	4
3.	Fundamento legal .....	5
4.	Direccionamiento estratégico.....	7
4.1.	Misión.....	7
4.2.	Visión .....	7
4.3.	Valores.....	7
4.4.	Sistema Integrado de Gestión .....	7
4.5.	Objetivos estratégicos.....	8
5.	Objetivo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	8
6.	Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	9
6.1.	Acciones preliminares .....	9
6.2.	Componente 1 – Gestión del Riesgo de Corrupción.....	9
6.2.1.	Mapa de Riesgos de Corrupción 2021 .....	10
6.3.	Componente 2 – Racionalización de trámites .....	10
6.3.1.	Política Antitrámites .....	11
6.4.	Componente 3 – Rendición de cuentas .....	12
6.4.1.	Estrategia de Rendición de Cuentas .....	13
6.5.	Componente 4 – Atención al ciudadano .....	14
6.6.	Componente 5 – Transparencia y Acceso a la Información .....	14
6.6.1.	Monitoreo del Acceso a la Información Pública.....	15
6.7.	Iniciativas adicionales .....	15
7.	Implementación del PAAC.....	16
7.1.	Formulación.....	17
7.2.	Ajustes y modificación.....	17
7.3.	Publicación .....	17
7.4.	Socialización .....	17
7.5.	Reporte .....	18
7.6.	Seguimiento .....	18

## 1. Introducción

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 – ICFE, como un establecimiento público, dotado de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional – MDN 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.

Por ser el ICFE 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.

Este documento presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021 teniendo en cuenta los lineamientos del documento *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas Versión 5, diciembre 2020*. Y dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (artículo 73) y el Decreto 124 de 2016 (artículo 2.1.4.1.) que define las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

De acuerdo con el marco normativo y la metodología establecida por la Función Pública y Presidencia, 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 y con trámites razonables. Este documento se encuentra alineado también al Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG sustentado en el Decreto 1499 de 2017, 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, trabaja en este sentido para 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 Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene 5 componentes, 1) Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción, 2) Racionalización de Trámites, 3) Rendición de cuentas, 4) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y 5) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

## 2. Conceptos básicos

**Administración del riesgo:** metodología establecida por el ICFE de acuerdo con los lineamientos establecidos por la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP, 2020*.

**Amenazas:** situación potencial de ocurrencia de un incidente no deseado, el cual puede ocasionar daño a un sistema o a una organización.

**Apetito del riesgo:** magnitud y tipo de riesgo que una organización está dispuesta a buscar o retener.

**Causa:** todos aquellos factores internos y externos que solos o en combinación con otros, pueden producir la materialización de un riesgo.

**Control:** medida que modifica el riesgo (procesos, políticas, dispositivos, prácticas u otras acciones).

**Consecuencia:** los efectos o situaciones resultantes de la materialización del riesgo que impactan en el proceso, la entidad, sus grupos de valor y demás partes interesadas.

**Gestión del riesgo:** proceso efectuado por la alta dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración del riesgo un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos.

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

**Integridad:** propiedad de exactitud y completitud.

**Mapa de riesgos:** documento con la información resultante de la gestión del riesgo.

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

**Probabilidad:** se entiende como la posibilidad de ocurrencia del riesgo. Esta puede ser medida con criterios de frecuencia o factibilidad.

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

**Riesgo de gestión:** posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

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

**Riesgo residual:** nivel de riesgo que permanece luego de tomar sus correspondientes medidas de tratamiento.

### 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. Direccionamiento estratégico

### 4.1. Misión

Suministrar vivienda fiscal al personal de oficiales, suboficiales y civiles del Ejército mediante el sistema de arrendamiento, administrándolas de manera eficiente, incrementando la cobertura y su adecuada habitabilidad mediante el desarrollo de planes, programas y proyectos de inversión, contribuyendo así a mejorar el bienestar del personal militar y sus familias.

### 4.2. Visión

Para el 2022, el ICFE contará con una mayor disponibilidad y cobertura de viviendas fiscales adecuadas y modernas, mediante el fortalecimiento del mantenimiento y la construcción, generando bienestar y calidad de vida al personal de oficiales, suboficiales y civiles del Ejército y sus familias.

### 4.3. Valores

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

### 4.4. Sistema Integrado de Gestión

El ICFE 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 cartelera virtuales, página web, folletos, entre otros establecidos en los procedimientos de comunicación interna y externa adoptados.

#### **4.5. Objetivos estratégicos**

Se tiene establecido el *Plan estratégico 2019 – 2022* el cual contiene los siguientes objetivos estratégicos para el cuatrienio:

- I. Desarrollar proyectos de inversión de construcción y de mantenimiento de vivienda fiscal, de acuerdo con el presupuesto asignado a la Entidad.
- II. Implementar y mantener sistemas de gestión en integración con la planeación, contar con una adecuada gestión de TICs, en mejora del desempeño de los procesos de la Entidad.
- III. Planear y administrar adecuadamente el Talento Humano, capacitar y brindar bienestar y seguridad laboral a los funcionarios de la Entidad.

### **5. Objetivo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

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. Así mismo el PAAC formula acciones en 2021 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.

## 6. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

### 6.1. Acciones preliminares

Previo a la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano se desarrollan 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 de corrupción tales como se explican a continuación.

- Mediante acompañamiento permanente con las diferentes áreas de la entidad, se efectúan análisis situacionales de aquellos posibles hechos a los que somos susceptibles en materia de actos de corrupción. Este acompañamiento logra que a la fecha en el ICFE no se haya materializado ningún riesgo de corrupción.
- De acuerdo con los trámites y servicios de la entidad, el Grupo de Servicio al Usuario determina mediante análisis y verificación los canales de comunicación que el ICFE cuenta con el servicio de atención al ciudadano cumpliendo los parámetros establecidos en lo que respecta a la pandemia por COVID-19.
- 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, identificación que en la vigencia 2021 se debe fortalecer el canal de comunicación con el usuario.
- Se analizaron las necesidades de la entidad las cuales están orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.
- Se actualizó el mapa de riesgos de corrupción, teniendo en cuenta la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 5, año 2020.
- Se dieron las pautas y directrices para que las acciones propuestas sean puestas en marcha y así adelantar la estrategia anticorrupción.

### 6.2. Componente 1 – 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.

### 6.2.1. Mapa de Riesgos de Corrupción 2021

En el documento ICFE-M-F-02 Mapa de Riesgos de Corrupción 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.

Para la vigencia 2021 el ICFE actualiza el mapa de riesgos de acuerdo con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 5 de 2020 emitida por el DAFP, los principales cambios se dieron en la redacción de los riesgos de corrupción identificados, la evaluación y controles de estos.

### 6.3. Componente 2 – 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 ICFE durante la vigencia 2020 desarrollo el procedimiento para la estrategia de racionalización de trámites dispuesta en el documento ICFE-P-114, el cual tiene por alcance: aplicar a todos los trámites identificados y registrados en la SIUT sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la administración pública Colombiana que opera a través del Portal del Estado Colombiano y cuyo funcionamiento es coordinado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

El ICFE en busca de optimizar sus trámites y servicios brindados a la ciudadanía, priorizará sus dos trámites buscando implementar las tecnologías de Información, los cuales se describen a continuación:

TRAMITES A RACIONALIZAR		ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				
NOMBRE	ESTADO	SITUACION ACTUAL	MEJORA PARA IMPLEMENTAR	BENEFICIO PARA EL USUARIO	RACIONALIZACION	
					TIPO	ACCIONES

Solicitud de asignación de vivienda fiscal	Inscrito	Tramite presencial. Entrega de documentos en módulos de Atención al usuario	Recepcionando los documentos a través de ayudas tecnológicas.	Disminución de tiempos y costos para el ciudadano, por cuanto para iniciar el trámite no requerirá desplazarse a la sede administrativa del ICFE	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónicos. Correo electrónico y plataforma Web
Solicitud de mantenimiento de vivienda fiscal	Inscrito	Tramite presencial. Solicitud ante el Administrador del Conjunto Residencial	Recepcionando los documentos a través de ayudas tecnológicas	Disminución de tiempos y costos para el ciudadano, por cuanto para iniciar el trámite no requerirá desplazarse a la sede administrativa del ICFE	Tecnológica	Descarga y/o envío de documentos electrónico. Aplicación Móvil.

### 6.3.1. 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.

La estrategia formulada se enmarca en las siguientes cuatro fases de la Política de Racionalización de Trámites:

- I. **Identificación de trámites:** Fase en la cual se debe establecer el inventario de trámites y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).
- II. **Priorización de trámites:** Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora de este.  
Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.
- III. **Racionalización de trámites:** Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

IV. **Interoperabilidad:** Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas únicas.

- ✓ **Cadena de trámites:** Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.
- ✓ **Ventanilla única virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

#### 6.4. Componente 3 – 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.

El ICFE ha definido que su estrategia de rendición de cuentas para la vigencia 2021, teniendo en cuenta los componentes estipulados en el Manual Único de Rendición de Cuentas versión 02 del 2019. Este manual facilita el diseño de la estrategia de rendición de cuentas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en concordancia con la dimensión de valores para resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-; la cual incluye las políticas que permiten a las entidades mantener una constante y fluida interacción con

la ciudadanía de manera transparente y participativa y la entrega efectiva de productos, servicios e información.

#### **6.4.1. 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 enlace <http://www.icfe.gov.co> si requiere enviar una queja, reclamo, derecho de petición o comentarios o sugerencias.

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 como 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.

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.

## 6.5. Componente 4 – Atención 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 del ICFE <http://www.icfe.gov.co> se pueden presentar PQRSD, 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 2021, 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 PQRSD.
- Realizar medición de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación del servicio, por medio del canal de atención presencial y virtual, dando cumplimiento a las disposiciones del Gobierno Nacional frente a la pandemia por COVID-19.
- Mejorar el servicio a la ciudadanía en situación de discapacidad.

## 6.6. Componente 5 – 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 <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 enlaces que enlazan con otras plataformas para el acceso de la información pública y garantizar la transparencia.

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.

### **6.6.1. 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 garantiza 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.

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.

## **6.7. Iniciativas adicionales**

### **Gestión Ética**

El componente de la gestión Ética en el ICFE se encuentra establecido mediante la adopción del *Código de Integridad*. Éste 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 2021 el ICFE continua con el Código de Integridad según la metodología y caja de herramientas que propone el DAFP, el cual busca prevenir acciones contrarias a las normas, 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 valores primordiales:

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia
- Lealtad
- Disciplina
- Transparencia

El Código de Integridad es la ruta que formaliza la promoción de la Integridad en el ICFE con el fin de establecer un ambiente afín a la ética pública, la transparencia y al control anticorrupción, a través de la capacitación constante a los servidores públicos sobre la transparencia, el derecho a la información con el fin de fortalecer el bienestar del usuario y de los trabajadores del ICFE, así como la robustecer la estrategia Antitrámites, la rendición de cuentas, mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas, reclamos y denuncia, entre otros.

## 7. Implementación del PAAC

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del ICFE es responsabilidad de la Dirección, quien establece el contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; La Dirección garantiza su ejecución y genera lineamientos para su promoción y divulgación al interior y 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 guías de la función pública respecto a anticorrupción.

### **7.1. 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 de este.

### **7.2. 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 Asesoría de Control Interno y se coordinará con la Asesoría en Planeación.

Se publicará en la página web del ICFE, 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.

### **7.3. Publicación**

Anualmente, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web del ICFE en el enlace <http://www.icfe.gov.co> bajo la responsabilidad del Grupo de Gestión de la Información y TICS, 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 Grupo de Gestión de la Información y TICS, previa entrega de la Asesoría de Control Interno.

### **7.4. 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 Gestión y Desempeño, y posterior a su publicación será presentado a todos los servidores públicos del ICFE.

### 7.5. Reporte

Cada responsables de proceso del ICFE tendrá la competencia directa para el cumplimiento de las estrategias planteadas en el PAAC según corresponda, las cuales deben contar con soporte documental.

### 7.6. Seguimiento

Teniendo en cuenta el Decreto 124 de 2016 relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su Artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo, establece que:

*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.*

*Por su parte, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.*

Por lo anterior, el monitoreo de los riesgos estará a cargo tanto por la Asesoría de Planeación. El seguimiento al cumplimiento del PAAC lo realiza la Asesoría de Control Interno, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en este.

**Fechas de seguimientos y publicación:** la Asesoría 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 surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- ✓ **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- ✓ **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

