

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN
SUPERIOR**

-FODESEP-

**VIGENCIA 2016
VERSIÓN 2**

INTRODUCCIÓN

El Fondo de Desarrollo de la Educación Superior – FODESEP-, es una entidad de economía mixta, de derecho privado, sin ánimo de lucro, de interés social, organizada con fundamento en los principios de la economía solidaria, creada en el artículo 89 de la Ley 30 del 28 de diciembre de 1992 (Ley de Educación Superior), reglamentada mediante el Decreto 2905 del 31 de diciembre de 1994; con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C. Se rige por las citadas disposiciones y sus estatutos.

De conformidad con lo señalado en el inciso segundo del artículo 89 de la Ley 30 de 1992, FODESEP tiene como objetivos generales promover el financiamiento de proyectos específicos de las instituciones de educación superior y plantear y promover programas y proyectos económicos para beneficio de las mismas.

Son entidades afiliadas a FODESEP las Instituciones de Educación Superior que suscribieron el acta de la primera asamblea ordinaria y las demás instituciones que soliciten su afiliación. De conformidad con lo dispuesto en el artículo sexto del Decreto 2905 de 1994, el Estado participa en FODESEP por conducto del Ministerio de Educación Nacional (al cual está vinculado), el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior – ICETEX, quienes no son consideradas como instituciones afiliadas pero participan en los Órganos de Administración (Asamblea y Consejo de Administración) de conformidad con lo señalado en los artículos 10,11 y 12 del capítulo tercero del Decreto 2905 de 1994.

Conforme a lo señalado en el artículo 90 de la Ley 30 del 28 de diciembre de 1992, el artículo 19 del Decreto 2905 de 1994 y el artículo 19 del Estatuto, en concordancia con el artículo 46 de la Ley 79 de 1988; el patrimonio del FODESEP está constituido por los aportes del Estado, los aportes de las IES Afiliadas, las reservas, las donaciones que reciba con destino al incremento patrimonial, así como las valorizaciones.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Fondo de Desarrollo de la Educación Superior FODESEP, se construye en cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 reglamentados por el Decreto 2641 de 2012 en concordancia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión de que trata el Decreto 2482 del 3 de diciembre de 2012, la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2 y la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015; estos dos últimos documentos, que fueron elaborados por el Ministerio de la Presidencia, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación, el Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito



"Trabajando por el Fortalecimiento de las Instituciones de Educación Superior de Colombia"

Calle 57 No. 8B-05 Int 32, Bogotá D.C. PBX: 3478616 Fax: 3472310

E-mail: fodesepp@fodesepp.gov.co - <http://www.fodesepp.gov.co>

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia
- Ley 30 de 1992 – Art. 89 - Crea el Fondo de Desarrollo de la Educación Superior – FODESEP-
- Ley 79 de 1998 – Ley Cooperativa
- Ley 42 de 1993 _ Control Fiscal de la Contraloría General de la República
- Ley 87 de 1993 Sistema Nacional de Control Interno
- Ley 190 de 1995 Fija normas para preservar la moralidad en la Administración Pública y otras disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa
- Ley 489 de 1998 - artículo 32 - Democratización de la Administración Pública
- Ley 599 de 2000 – Código Penal
- Ley 610 de 2000 – Establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las Contralorías
- Ley 1150 de 2007 – Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción
- Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional,
- Decreto 2905 de 1994 – Reglamenta el Fondo de Desarrollo de la Educación Superior FODESEP-
- Decreto 019 de 2012 – Antitrámites
- Decreto 2641 de 2012 – Reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
- Decreto 2482 de 2012 – Establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto No.103 de 2015,
- Decreto No.1081 de 2015
- Resolución No.3564 de 2015.
- Estatutos del FODESEP

OBJETIVOS Y ALCANCE

Objetivo General

Establecer estrategias de cara a la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en el Fondo de Desarrollo de la Educación Superior –FODESEP- mediante la adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano año 2016, en cumplimiento de lo establecido en la



"Trabajando por el Fortalecimiento de las Instituciones de Educación Superior de Colombia"

Calle 57 No. 8B-05 Int 32, Bogotá D.C. PBX: 3478616 Fax: 3472310

E-mail: fodesepp@fodesepp.gov.co - <http://www.fodesepp.gov.co>

Ley 1474 de 2011, el Decreto Reglamentario 2641 de 2012, la Ley 1712 de 2014 y demás normas que regulan la materia.

Objetivos Específicos

Usar los criterios generales para Identificar y prevenir los riesgos de corrupción al interior del FODESEP, a través de la aplicación de metodologías que permitan la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos. Para la construcción del *Mapa de Riesgos de Corrupción*, el FODESEP se orientará en lo pertinente por la Guía de Identificación de Riesgos proferida por el DAFP en concordancia con la Guía “..Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción...”.

- Revisar los trámites y servicios al interior de la entidad identificando los elementos y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar su pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario.
- Establecer los dispositivos necesarios para la rendición de cuentas del FODESEP como un proceso permanente entre la Entidad y los actores interesados en sus resultados, evidenciando transparencia en la gestión.
- Definir las acciones necesarias para optimizar los procesos de atención y comunicación con los usuarios de los servicios, mejorando la calidad y accesibilidad a los mismos.

Alcance

Las medidas y acciones previstas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del FODESEP, son de obligatorio cumplimiento para todos los actores y procesos de la Entidad.

DESARROLLO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.

El FODESEP ha procedido a desarrollar el Plan Anticorrupción atendiendo los siguientes componentes previstos en las normativas ya citadas así:

- 4.1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas para Mitigar los Riesgos.
- 4.2. Racionalización de Trámites
- 4.3. Rendición de Cuentas
- 4.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- 4.5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- 4.6. Iniciativas Adicionales



"Trabajando por el Fortalecimiento de las Instituciones de Educación Superior de Colombia"

Calle 57 No. 8B-05 Int 32, Bogotá D.C. PBX: 3478616 Fax: 3472310

E-mail: fodesepp@fodesepp.gov.co - <http://www.fodesepp.gov.co>

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas para Mitigar los Riesgos.

Esta política hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo.

La Gestión del Riesgo de Corrupción: “Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al Riesgo de Corrupción” (ICONTEC NTC31000:2011).

Esta política se encuentra alineada a la planeación estratégica institucional, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.



"Trabajando por el Fortalecimiento de las Instituciones de Educación Superior de Colombia"

Calle 57 No. 8B-05 Int 32, Bogotá D.C. PBX: 3478616 Fax: 3472310

E-mail: fodesepp@fodesepp.gov.co - <http://www.fodesepp.gov.co>

Con este objetivo se identificarán los procesos de los órganos de Administración, Gestión y Control susceptibles de riesgos de corrupción y los mismos se tendrán en cuenta para la elaboración del Mapa de Riesgos junto con su análisis, valoración, definición de las medidas de mitigación y seguimiento para administrarlos.

El FODESEP desarrolló las etapas que se detallan a continuación para la determinación de los riesgos de corrupción orientándose en la metodología para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, así:

- a. *Identificación de Riesgos de Corrupción.* (i) Riesgos, (ii) Causas, (iii) Descripción del Riesgo de Corrupción.
- b. *Análisis de Riesgos. Probabilidad de Materialización de los Riesgos de corrupción:* (i) Raro, (ii) Improbable, (iii) Posible, (iv) Probable, (v) Casi Seguro. **Impacto** (i) Insignificante, (ii) Menor, (iii) Moderado, (iv) Mayor, (v) Catastrófico.
- c. *Valoración del Riesgo de Corrupción. Controles:* (i) Preventivos y (ii) Correctivos

Política de Administración de Riesgos de Corrupción – alineada con la planificación estratégica de la entidad. Acciones: (i) Evitar el Riesgo y (ii) Reducir el Riesgo, (iii) Compartir o Transferir el Riesgo, (iv) Asumir el Riesgo. Así mismo se hará el seguimiento por parte de Control Interno conforme lo establece la guía, con periodicidad cuatrimestral (tres veces al año), esto es, al corte 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, respectivamente y publicará los avances en el sitio web institucional, dentro de los diez días siguientes.

De acuerdo con el análisis efectuado a los riesgos de corrupción del FODESEP, los mismos tienen probabilidad Nivel 1 – “**Raro**” toda vez que no se han presentado en los últimos cinco años e **impacto B - “Insignificante (1)”**. Así mismo se determina que los controles se vienen aplicando son de tipo “**Preventivo**”.

Ver Anexo Mapa de Riesgos de Corrupción y de Atención al Ciudadano – FODESEP-

Racionalización de Trámites.

Busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda el FODESEP como entidad pública. Se racionaliza al estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. Se pretende acercar a los ciudadanos a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos. Es importante señalar que los servicios que ofrece el FODESEP han sido clasificados como “OPAS” – Otros Procedimientos Administrativos (Conjunto de acciones que realiza el usuario, de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia).



"Trabajando por el Fortalecimiento de las Instituciones de Educación Superior de Colombia"

Calle 57 No. 8B-05 Int 32, Bogotá D.C. PBX: 3478616 Fax: 3472310

E-mail: fodesep@fodesep.gov.co - <http://www.fodesep.gov.co>

Para desarrollar este componente se ha determinado seguir los siguientes pasos:

Lineamientos Generales que comprenden: i.) Identificación de Trámites, ii.) Priorización de Trámites a Intervenir, iii) Racionalización de Trámites, iiiii) Interpolaridad.

Beneficios de Implementación de las Fases de Racionalización, que comprende disminución de tiempos muertos, disminución de tramitadores, aumento en los niveles de seguridad para los usuarios y para los servidores de la Entidad.

De conformidad con lo establecido en la Estrategia de Gobierno en Línea -GEL, un trámite o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones: a) Una actuación del usuario (entidad o ciudadano, persona natural o jurídica), b) contar con soporte normativo, c) el usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

Así las cosas, **Trámite** es el conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben realizar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir una obligación, prevista o autorizada por la Ley.

Servicio es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción de los usuarios, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

De las definiciones antes señaladas y una vez efectuado el análisis a la Misión que por Ley se le ha conferido al Fondo de Desarrollo de la Educación Superior -FODESEP-, (Decreto 2905 de 1994) y Estatuto; se identificó que el Fondo no cuenta con trámites, pero cuenta con dos servicios u **OPAS** que buscan la satisfacción de los usuarios, proporcionando valor agregado a las funciones de la entidad y que son: **(1) Servicio de Afiliación y, (2) Servicio de Crédito.**

Dada la especial naturaleza del FODESEP, su población caracterizada son las Instituciones de Educación Superior tanto públicas como privadas que se encuentran afiliadas. Las acciones a racionalizar podrán ser del orden (i) normativo, (ii) administrativo, (iii) tecnológico, que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites u Otros Procedimientos Administrativos -OPAS- existentes. Los servicios u OPAS a racionalizar son los que se encuentran registrados y actualizados en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT- del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP, en armonía con lo dispuesto en el artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012.

Así mismo, el FODESEP estableció la Estrategia de revisión de los procesos internos con el fin de reducir tiempos de duración del proceso, reducir requisitos, reducir costos operativos de la entidad, eliminar pasos innecesarios, evitar retrabajos, etc.



"Trabajando por el Fortalecimiento de las Instituciones de Educación Superior de Colombia"

Calle 57 No. 8B-05 Int 32, Bogotá D.C. PBX: 3478616 Fax: 3472310

E-mail: fodesep@fodesep.gov.co - http://www.fodesep.gov.co

Rendición de Cuentas. Es un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y, los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control; es también una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Conforme lo indica Schedler, 2004, 14, la rendición de cuentas deberá ser una relación de diálogo entre los actores que exigen y los que rinden cuentas.

El FODESEP como entidad pública, regida por los principios de la economía solidaria y supervisada por la Superintendencia de la Economía Solidaria, realiza su rendición de cuentas (Asamblea General), conforme lo determina la Ley 79 de 1988, (Ley Cooperativa), razón por la cual tanto la Asamblea, como las sesiones de los órganos de Administración y de Control Social son de carácter cerrado, en donde sólo pueden participar las IES afiliadas hábiles (Asamblea) y, los representantes del Estado previstos en el Decreto Reglamentario; de lo contrario, las asambleas podrían considerarse No efectivas.

Para la Asamblea General se sigue el siguiente procedimiento:

El FODESEP realiza su Asamblea General Ordinaria (considerada su rendición de cuentas), con periodicidad anual, dentro de los tres primeros meses del año. En dicha celebración participan las entidades que representan el Estado y las IES afiliadas hábiles. Este espacio es considerado la máxima expresión democrática de las IES. En dicha asamblea se informan, explican y se dan a conocer los resultados de la gestión.

Es de señalar que el FODESEP, de acuerdo con lo previsto en el Estatuto, rinde cuentas con periodicidad mensual a sus aportantes y gestoras y a los representantes del Estado, en las sesiones de Consejo de Administración y Junta de Vigilancia (Órgano de Control Social). En las respectivas sesiones se fijan directrices, se hace seguimiento, se determinan premios (reconocimientos) o castigos respecto al buen o mal uso de los servicios por parte de las IES afiliadas.

Así mismo, se da a conocer a la Junta de Vigilancia las Peticiones, quejas y reclamos presentadas por las IES afiliadas en lo relacionado con la prestación de los servicios por parte de la Administración del FODESEP.

De otra parte, la gestión del FODESEP se visibiliza en forma permanente a través de la publicación en la página web de informes de seguimiento, noticias de interés, participación en eventos que congregan a IES afiliadas y No afiliadas, participación en eventos organizados por la Entidad cabeza de Sector, el MEN, entre otros.



"Trabajando por el Fortalecimiento de las Instituciones de Educación Superior de Colombia"

Calle 57 No. 8B-05 Int 32, Bogotá D.C. PBX: 3478616 Fax: 3472310

E-mail: fodesepp@fodesepp.gov.co - <http://www.fodesepp.gov.co>

Para el Proceso de Rendición de Cuentas (Asamblea General Ordinaria) se realizan las siguientes actividades:

1. Se reúne el Comité de Gerencia en el que se determina la fecha tentativa para llevar a cabo la Asamblea General Ordinaria, la cual se pondrá a consideración del Consejo de Administración para su aprobación.
2. Se hace un informe por área el cual contempla la gestión adelantada por la misma durante la vigencia objeto del informe; el cual es consolidado y hará parte integral del informe de Gestión que se entregará a las IES afiliadas.
3. Se envía estado de cuenta a las IES afiliadas y en el mismo se sensibiliza a las IES que se encuentran en mora en el cumplimiento de sus obligaciones, para que se pongan al día en las mismas y puedan participar en la Asamblea General Ordinaria.
4. Una vez se ha aprobado por parte del Consejo de Administración, la fecha en la cual se llevará a cabo la Asamblea, se publica en la página web la Convocatoria a la Asamblea la cual contempla el orden del día a desarrollar.
5. Se envía la convocatoria mediante correo certificado al domicilio de cada una de las afiliadas hábiles.
6. La Junta de Vigilancia verifica el listado de IES hábiles para participar en la Asamblea el cual se publica en un lugar visible de la Sede de la Entidad, lo mismo que en la página web institucional. Así mismo la Junta de Vigilancia atiende las reclamaciones de las IES que se consideran hábiles para participar y no se encuentran en la lista de hábiles.
7. Se pone a disposición de las afiliadas los libros de contabilidad e informes de gestión para su verificación y solicitudes.
8. Se determina un reglamento de asamblea
9. Se publica la Convocatoria a Asamblea en un diario de amplia circulación nacional
10. Se realiza la Asamblea verificando que se cumplan todos los lineamientos previstos en la ley con el fin de evitar que la Asamblea se torne ineficaz.

Responsables:

Logística. Estará a cargo de la Secretaría General quien ejerce la Secretaría de la Asamblea y del Consejo de Administración. A esta área le corresponde liderar lo atinente al diseño y montaje del Informe de Gestión, envío y publicación de las Convocatorias así como la elaboración del Acta de la Asamblea, el envío de los documentos para control de legalidad por parte de la Cámara de Comercio y de la entidad de Supervisión, la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Subgerencia de Proyectos. Revisará e informará todo lo relacionado con el avance del Plan de Acción y el Plan Estratégico Institucional.



"Trabajando por el Fortalecimiento de las Instituciones de Educación Superior de Colombia"

Calle 57 No. 8B-05 Int 32, Bogotá D.C. PBX: 3478616 Fax: 3472310

E-mail: fodesepp@fodesepp.gov.co - <http://www.fodesepp.gov.co>

Subgerencia Financiera. Atenderá todo lo relacionado con la información financiera, contable y la ejecución presupuestal.

Control Interno. Verificará la congruencia de la información que estará contenida en el informe de gestión con la información que obra en los registros contables y demás documentos fuente. En el mismo sentido frente a la información publicada en la página web del Fondo. Se cerciorará de igual forma que las IES que se clasificaron como hábiles, efectivamente se encuentren al día con sus compromisos con el Fondo, entre otras.

Los demás servidores de la entidad apoyarán en la logística que permita llevar a feliz término, la realización de la Asamblea.

Siguiendo el marco de la Estrategia de Gobierno en Línea, se ponen en práctica los lineamientos del Componente Democracia en Línea así:

Convocatoria. Espacio permanente de promoción para la participación en el proceso, estableciendo los medios a utilizar (página web, correo electrónico, telefonía móvil, telefonía fija, correo certificado, comunicaciones vía Fax, aviso en diario de amplia circulación nacional).

Consulta. Se acuerda con los miembros del Consejo de Administración, el orden del día a desarrollar en la Asamblea. En el mismo sentido y en el caso que se tenga previsto hacer reformas de estatutos o tratar temas que requieran estudio previo, se envían los proyectos a las IES con la debida antelación con el fin de recibir sus observaciones y/o recomendaciones

Realimentación. Publicación de los estados financieros del FODESEP en la página web. Así mismo, envío por correo certificado de su estado de cuenta en la que se evidencie la revalorización de aportes cuando a ello hubiere lugar, entre otros.

Espacio de Rendición de Cuentas Permanente.

El FODESEP fomenta una rendición de cuentas permanente, publica en su página web las tasas de colocación que rigen para el mes, artículos de interés para las afiliadas, el plan estratégico y el plan de acción institucional, el presupuesto vigente, la gestión contractual, las convocatorias a participar en los Fondos Sociales. Así mismo, la información de interés es enviada vía correo electrónico y correo físico a las afiliadas; se comunica vía telefónica, lo cual permite una continua comunicación y retroalimentación con la población objetivo.

En razón de lo expuesto, para su rendición de cuentas el Fondo no se ciñe a los procedimientos establecidos en los lineamientos metodológicos establecidos por el Gobierno Nacional, por lo cual se suministrará la información y explicaciones a la ciudadanía, sobre los resultados de la gestión



"Trabajando por el Fortalecimiento de las Instituciones de Educación Superior de Colombia"

Calle 57 No. 8B-05 Int 32, Bogotá D.C. PBX: 3478616 Fax: 3472310

E-mail: fodesepp@fodesepp.gov.co - <http://www.fodesepp.gov.co>

institucional, en los aspectos que no estén sometidos a la reserva legal; atendiendo el concepto del 3 de agosto de 2015 emitido por el DAFP.

Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano. Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Atendiendo esta política, el Fondo periódicamente realizará una revisión integral en cuanto al cumplimiento normativo en lo relacionado con gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información. Así mismo con el fin de mejorar, se realizará encuestas de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad de los servicios (OPAS) ofrecidos por la entidad. Es de señalar que el FODESEP por las razones ya expuestas, no presta atención al ciudadano toda vez que su población objetivo son las Instituciones de Educación Superior afiliadas; no obstante, atenderá las PQRSD que formulen los ciudadanos, de acuerdo con la normatividad interna y demás normativas que regulan la materia.

El FODESEP basado en la Guía para la Construcción del Plan Anticorrupción, promoverá su desarrollo institucional, afianzará en los servidores de la entidad la cultura de servicio a las afiliadas, y fortalecerá los canales de atención así:

Desarrollo Institucional para el Servicio a las afiliadas

Se revisará y difundirá el portafolio de servicios a las IES afiliadas y se visibilizarán las bondades de ser afiliado, propendiendo por nuevas afiliaciones.

Se pondrá a disposición de las afiliadas en un espacio de la web institucional información actualizada sobre:

Derechos de las afiliadas

Requisitos e indicaciones para que las afiliadas puedan acceder a los servicios

Horario de atención

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

Se optimizarán los siguientes procedimientos:

- Procedimientos internos relacionados con los servicios de créditos a las afiliadas.
- Procedimientos de atención peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las afiliadas.
- Se medirá la satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que presta la entidad
- Se identificarán las necesidades, expectativas e intereses de los usuarios para gestionar la atención oportuna y adecuada.
- Se afianzará la cultura del servicio a las IES en los servidores de la entidad.
- Se desarrollarán competencias y habilidades para el servicio a las IES sensibilizando a los servidores mediante procesos de capacitación presencial en temas relacionados con el servicio al cliente.
- Se fortalecerán los canales de atención.



"Trabajando por el Fortalecimiento de las Instituciones de Educación Superior de Colombia"

Calle 57 No. 8B-05 Int 32, Bogotá D.C. PBX: 3478616 Fax: 3472310

E-mail: fodesepp@fodesepp.gov.co - <http://www.fodesepp.gov.co>

- Se adecuarán los espacios físicos para contar con unas instalaciones agradables tanto para los clientes internos como externos y en el mismo sentido en materia de accesibilidad y señalización.
 - Se optimizarán canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue a la población objetivo, por cualquier medio.
- Es de señalar que el FODESEP recibe las peticiones, quejas o reclamos que los usuarios de los servicios deseen presentar y se recomienda lo siguiente para optimizar la comunicación:

Si la comunicación es por medio escrito debe contener como mínimo:

- Nombre y apellidos del solicitante y/o su representante o apoderado
- Objeto de la solicitud
- Razones en las que se apoya o relación de documentos que soportan la evidencia de lo descrito
- Dirección para notificaciones o correo electrónico al cual se puede remitir la respuesta.
- Enviar la comunicación a la Calle 57 No. 8 B 05 Interior 32 de Bogotá o al correo electrónico fodesepp@fodesepp.gov.co.

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información. Este componente tiene por objeto la implementación de la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Nacional, el Decreto No.103 de 2015, el Decreto No.1081 de 2015 y la Resolución No.3564 de 2015 para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública.

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Como sujeto obligado, el FODESEP debe publicar en la página web institucional, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley en su artículo 9° y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Esta información deberá estar disponible en la página web de la entidad, en la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública". En caso de publicarse en una sección diferente, o en un sistema de información del Estado, el Fondo deberá identificar la información y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.

El FODESEP implementará acciones de publicación y/o divulgación así:

- Publicación de información sobre la estructura
- Publicación de información obligatoria sobre procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de Datos Abiertos.
- Publicación de Información sobre Contratación
- Publicación de Información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.



"Trabajando por el Fortalecimiento de las Instituciones de Educación Superior de Colombia"

Calle 57 No. 8B-05 Int 32, Bogotá D.C. PBX: 3478616 Fax: 3472310

E-mail: fodesepp@fodesepp.gov.co - <http://www.fodesepp.gov.co>

La publicación de esta información permitirá que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle las actuaciones de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y garantice otros derechos.

La transparencia pasiva, se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para cumplir este propósito, el Fondo garantizará una adecuada gestión de las solicitudes de información de acuerdo con la normatividad interna del FODESEP siempre y cuando no se afecte la reserva legal de los documentos.

Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información. Para apoyar el proceso de Gestión de la información el FODESEP implementará los instrumentos establecidos en la Ley así:

1. El Registro o Inventario de Activos de Información
2. El Esquema de publicación de información, y
3. El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Mediante Acto Administrativo (Resolución) serán adoptados y actualizados estos instrumentos y los mismos serán publicados en formato de hoja de cálculo, en la página web institucional, en el enlace Transparencia y Acceso a la Información Pública, lo mismo que en el Portal de Datos Abiertos del Estado Colombiano.

El FODESEP articulará los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental, es decir que la información incorporada en los instrumentos antes señalados, deberá ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del Fondo.

Así mismo, para facilitar el acceso a la información de poblaciones específicas, hasta donde le sea posible, el FODESEP implementará el criterio diferencial de accesibilidad a información pública.

En el mismo sentido, con el propósito de generar un mecanismo de control de acceso a la información, el Fondo elaborará y publicará un informe de solicitudes de acceso a la información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud
4. El número de solicitudes en que se negó el acceso a la información.

Iniciativas Adicionales. Con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública, las entidades públicas deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su lucha contra la corrupción, incorporando dentro de la planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad,



la participación ciudadana, ofreciendo transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y del talento humano. El FODESEP mediante el Acuerdo No. 232 de agosto de 2014, adoptó el **Código de Buen Gobierno** el cual incluye parámetros de comportamiento en la actuación de los actores, lineamientos claros en cuanto a conflictos de intereses, entre otras; documento que se enmarca dentro de las iniciativas adicionales sugeridas por el Gobierno Nacional.

Responsables del Plan.

El Fondo de Desarrollo de la Educación Superior FODESEP, a través de su Comité de Gerencia determinó analizar y acordar las estrategias que conformarán el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016, el cual se detalla a continuación. En este Comité se estableció que la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la Subgerencia de Proyectos, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo y será la responsable de su publicación en el sitio web institucional a más tardar el último día hábil del mes de enero de cada año. A Control Interno le corresponderá adelantar la verificación de la elaboración y publicación del Plan. Le corresponde también a Control Interno efectuar 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. Las fechas de seguimiento se realizarán tres veces al año así: Primer Seguimiento; al corte 30 de abril, Segundo Seguimiento al corte 31 de agosto, y un Tercer Seguimiento al corte 31 de diciembre de cada año. La publicación del seguimiento se efectuará dentro de los 10 días hábiles siguientes.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

COMPROMISO	META	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO											
			Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-1	Dic-16			
Identificar de los Riesgos de Corrupción de la Entidad	Mapa de riesgos de Corrupción del FODESEP publicado en la WEB	Todas las áreas	X											
Revisar y difundir el portafolio de servicios a las IES afiliadas y se visibilizar las bondades de ser afiliado, propendiendo por nuevas afiliaciones.	Cuatro (4) nuevas afiliadas	Subgerencia Comercial		X	X	X	X	X	X					



"Trabajando por el Fortalecimiento de las Instituciones de Educación Superior de Colombia"

Calle 57 No. 8B-05 Int 32, Bogotá D.C. PBX: 3478616 Fax: 3472310

E-mail: fodesepp@fodesepp.gov.co - <http://www.fodesepp.gov.co>

COMPROMISO	META	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO										
			Abr-16	May-16	Jun-16	Jul-16	Ago-16	Sep-16	Oct-16	Nov-1	Dic-16		
Se pondrá a disposición de las afiliadas en un espacio de la web institucional información actualizada sobre: - Derechos de las afiliadas - Requisitos e indicaciones para que las afiliadas puedan acceder a los servicios - Horario de atención - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien deben dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Actualización de la página Web	Subgerencia de Proyectos				X	X	X					
Identificar las necesidades, expectativas e intereses de los usuarios para gestionar la atención oportuna y adecuada.	Estructurar un plan de actividades que responda a las expectativas de las Afiliadas	Subgerencia de Proyectos Subgerencia Financiera					X						X
Actualizar la página web de conformidad a la Ley 1712/14 y sus disposiciones reglamentarias.	100% de la página web actualizada										X	X	
Optimizar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue a la población objetivo, por cualquier medio.	Alineación del equipo colaborador en todos los procedimientos internos y la forma de comunicar la información	Secretaría General		X		X		X	X				
Actualizar los Procedimientos. Cada uno de los dueños del proceso procederá a su revisión y de acuerdo con la realidad, propondrá las posibles racionalizaciones, mejoras y/o modificaciones que considere pertinentes	100% del Manual de Calidad actualizado	Subgerencia de Proyectos			X	X	X	X					
Socializar las mejoras y actualizaciones de procedimientos.	100% de los procedimientos socializados	Todas las áreas			X		X	X	X				
Informar en detalle la gestión adelantada por el FODESEP a las IES afiliadas y a todos los actores del sistema de Educación	Informes de Gestión	Gerencia General – Equipo Directivo	X	X	X	X	X	X	X	X			



"Trabajando por el Fortalecimiento de las Instituciones de Educación Superior de Colombia"

Calle 57 No. 8B-05 Int 32, Bogotá D.C. PBX: 3478616 Fax: 3472310

E-mail: fodesep@fodesep.gov.co - http://www.fodesep.gov.co