

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016


DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2026

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



PRESENTACIÓN

En el marco del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y las políticas de administración LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, con el objetivo de mantener la estrategia de combatir la corrupción y brindar atención al ciudadano durante el 2026.

Además, es crucial fortalecer la integridad como rasgo personal y esencial en la prevención de la corrupción, que incentive la creación de prácticas y conductas excepcionales en la realización de las tareas, siendo imprescindible enfocarse en los hábitos, actitudes y percepciones de los empleados del Instituto.

Mediante las estrategias definidas en el PAAC, se persigue establecer procedimientos que promuevan la transparencia y eficacia en la utilización de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos, con el objetivo de poner de manifiesto las acciones de la administración pública y prevenir la concretización de actos de corrupción, siendo estos inadmisibles independientemente de su repercusión.

El plan fija las estrategias de carácter institucional para a la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la Institución, generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas, fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadanos y mejoramiento en la transparencia y acceso a información pública de calidad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, está conformado por seis (6) componentes. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC implementa los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



CONTENIDO

MARCO NORMATIVO

OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICOS

ORIENTACION ESTRATEGICA

VALORES INSTITUCIONALES

ESTRUCTURA DEL PLAN

COMPONENTE 1.....

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE
CORRUPCIÓN.....

COMPONENTE 2.....

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

COMPONENTE 3.....

RENDICIÓN DE CUENTAS

COMPONENTE 4.....

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 5.....

MECANISMOS PARA ATENDER LA LEY DE
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.....

COMPONENTE 6.....

INICIATIVAS ADICIONALES

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



1. MARCO NORMATIVO



MARCO NORMATIVO INTERNACIONAL

@_VIVIENDOLAMEDICINA

La Institución Educativa, en estricto cumplimiento de su misión de formar ciudadanos íntegros y en línea con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), formula y adopta el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) para la vigencia 2026-2027. Este documento es una herramienta de planeación estratégica y de carácter preventivo, diseñada para fortalecer la cultura de la integridad, la transparencia y el servicio eficiente en todos los procesos institucionales. Las acciones aquí contenidas se integran y complementan con las Estrategias de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas, consolidando un modelo de gestión abierta y de cara a la comunidad educativa.

El Decreto 1081 de 2015, por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República, compiló el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento al PAAC, la contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y el documento "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, 2015", de conformidad con el Decreto 124 de 26 de enero de 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



La Secretaria de Transparencia para apoyar el cumplimiento de algunas de las principales disposiciones de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, Ley 1712 de 2014 y de su Decreto reglamentario 1081 de 2015, diseño las cartillas de la Ley de Transparencia, como guía de caracterización de ciudadanos y grupos de valor versión 5 de noviembre de 2022; instrumentos de gestión de información pública; respuesta a solicitudes de información pública e implementación de los programas de gestión documental.

Ley 2195 de 2020. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

2. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la cultura de la integridad y la transparencia en la gestión administrativa y académica de la Institución Educativa, mediante la identificación y control de riesgos, la optimización de los trámites, y la consolidación de canales eficientes de atención, participación y acceso a la información para toda la comunidad educativa..

1. OBJETIVO ESPECIFICOS

- Identificar y tratar los riesgos de corrupción en los procesos institucionales de mayor sensibilidad, a través de la implementación de controles preventivos.
- Ejecutar la Estrategia Anual de Rendición de Cuentas para informar de manera transparente sobre la gestión institucional
- Atender las principales causas que generan corrupción.
- Identificación de cada uno de los riesgos a través de un mapa que permita una pronta identificación.

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



3. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA



VISIÓN:

LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA, de Ibagué, será un establecimiento educativo abanderado de la jornada única, con una educación con total cobertura, pertinente y de calidad, reconocida por el desarrollo humano y atención integral de sus estudiantes con liderazgo, habilidad para construir sus proyectos de vida, la responsabilidad y el respeto con el medio ambiente, la valoración asertiva de la diversidad, emprendedores y altamente creativos e innovadores

MISIÓN:

LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA, es una institución educativa de carácter **oficial rural**, líder en jornada única, que desarrolla sus procesos educativos en los niveles de preescolar, básica, media y adultos; proyectando su accionar pedagógico, hacia el desarrollo humano y atención integral de sus estudiantes, a través de aprendizajes funcionales y significativos, para el desarrollo de las competencias básicas y específicas, en cada una de las áreas del conocimiento, dentro del contexto socio-cultural-productivo de la región, con calidad cobertura y pertinencia y acorde con las políticas educativas del estado colombiano.

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



VALORES INSTITUCIONALES



Valores Institucionales

- **Respeto:** Permite que toda la comunidad educativa pueda reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos.
- **Solidaridad:** Sentimiento que mantiene a las personas unidas en todo momento, sobre todo cuando se vivencian experiencias difíciles de las que no resulta fácil salir.
- **Autonomía:** Entendida como la libertad que posee el individuo para disponer de sí mismo con responsabilidad social.
- **Sentido de pertenencia:** Es sentir como propio el lugar donde estudiamos, trabajamos y vivimos generando acciones que permitan la protección, el cuidado y el mejoramiento de los diferentes contextos.

PRINCIPIOS

- Proyección humanística. Comprendida como el énfasis en la formación humana; dirigida a la comunidad de estudiantes como seres individuales, únicos y diferentes de los demás, con iniciativa, necesidades personales de

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



crecer, potencialidad para desarrollar actividades y solucionar problemas creativamente. La comunidad estudiantil no solamente participa cognitivamente en el proceso educativo, sino que posee afectos, intereses y valores particulares y se le debe considerar como un grupo de personas integrales.

- **Excelencia Académica.** Construcción, conceptualización y asimilación de conocimientos que le permitan a todos y cada uno de los integrantes de la comunidad de estudiantes, el desarrollo intelectual, lógico, crítico, creativo y axiológico, posibilitándole la formación integral que le proporcione herramientas de calidad para interactuar de manera idónea en su entorno con un alto nivel de competencia; reflejado en los resultados académicos y la disminución en los índices de deserción y repitencia.
- **Libertad.** Favorece el desarrollo de las personas que integran la comunidad educativa de acuerdo a sus necesidades, intereses y la normatividad vigente, con el pleno ejercicio de sus derechos
- **Liderazgo.** Fuerza interior que permite orientar las acciones que se emprenden, teniendo como base la motivación constante, el respeto, la convivencia sana y pacífica, la perseverancia y la verdad entre otras, para llevarlas a buen término.
- **Integralidad.** Permite reconocer, desarrollar y potencializar en los estudiantes las dimensiones del desarrollo humano corporal, cognitiva, comunicativa, ética, espiritual, estética, ambiental, educativa, socio afectiva.
- **Trascendencia.** Proyección del ser de acuerdo con la formación en valores, principios éticos, sociales e intelectuales, de manera armónica y equilibrada en su vida personal y profesional.
- **Convivencia.** Aprender a comunicarse con el otro en forma sana y constructiva. Es el eje central para el desarrollo de competencias sociales, y cultura del cuidado: La Institución educa personas capaces de valorar y preservar la vida en todas sus manifestaciones, tomando conciencia de la importancia del cuidado de sí mismo, del otro y del entorno.
- **Diversidad.** La institución reconoce la diversidad como un principio inherente a la naturaleza humana, desde lo individual y lo social, por lo cual enfoca sus acciones hacia un desarrollo integral de cada estudiante.
- **Democracia:** El plantel Educativo fomentara el diálogo y la concertación respetando las diferencias en busca del bien común producto de la participación consciente en la toma de decisiones.
- **Eficiencia y Eficacia.** La Institución Educativa hace uso racional y equitativo de los recursos, medios y procesos que mejoren la calidad en busca de la excelencia educativa.

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



- Responsabilidad: El cumplimiento de los deberes y la exigencia de los derechos serán directrices que guiarán el actuar en la vida escolar.

Estructura del PAAC



INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



Componente 1:

Gestión del Riesgo de Corrupción

1. CICLO GENERAL DE GESTIÓN DE RIESGOS



A través del **PRIMER COMPONENTE**, se continúa con la estrategia que le permite a la INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA, identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción en los procesos

DEFINICIONES

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



Mapa de Riesgos de Corrupción: Es un instrumento de datos acerca de los riesgos de corrupción en una institución que identifica, organiza, categoriza, examina y valora la magnitud de cada uno de los riesgos de corrupción.

Riesgo: Es posible que ocurra algún suceso que influya en los objetivos del Instituto, pudiendo dificultar el desempeño de sus tareas.

Corrupción: *“Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.”*

Riesgo de Corrupción: Posibilidad cierta de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio propio o de terceros.

Gestión del Riesgo de Corrupción: Es el conjunto de *“Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo”*.

Probabilidad: Probabilidad de que se presente un riesgo. Se evalúa en función de la frecuencia (número de ocasiones en que el riesgo ha aparecido en un lapso de tiempo específico) o de la factibilidad (factores internos o externos que pueden identificar la presencia del riesgo).

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.

Causa: Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo. La determinación de las causas atiende al uso indebido de: el Poder, la Información, los Recursos y la ausencia de: Controles o Mecanismos.

Consecuencia: Los efectos provocados por la aparición de un riesgo pueden variar, incluyendo: una pérdida (Impacta la Imagen, integridad y percepción institucional), un perjuicio (Impacta el Instituto), un daño (Impacta los procesos), un deterioro (Impacta la Economía).

Impacto: Se refiere a las consecuencias o efectos que pueden favorecer la evidencia del riesgo de corrupción en la organización. Es inadmisibles un peligro de corrupción, por lo que su influencia nunca será disminuida, los estándares fijados son Moderado, Mayor o Catastrófico.

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



Componente 2:

Racionalización de Trámites

El segundo componente prosigue con la estrategia que ha facilitado a la **INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA** a la disminución progresiva de costos, tiempos, documentos, pasos, procedimientos y la creación de nuevos esquemas para mejorar la prestación de los servicios del mismo.

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO				
COMPONENTE 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES				
ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZAR	DESCRIPCIÓN A LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, O PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO/Y O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
*Extensión de horarios de atención, Reducción de pasos para el ciudadano. * Continuar con la identificación de los Procedimientos administrativos *Reducción de tiempo de duración del trámite, Ampliación de canales de obtención del resultado. *Acceso a la plataforma de notas por medio de un usuario	Simplificación, optimización, automatización o eliminación de trámites, procesos o procedimientos	Agilidad en el trámite de matrículas y Entrega oportuna de solicitudes, constancias y certificados, etc.	RECTORIA, SECRETARÍA	Enero - Diciembre

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



Componente 3: Rendición de Cuentas



La estrategia de Rendición de cuentas es una expresión de control social, comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así **LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA** buscando su transparencia para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. A través del **tercer componente**, se continua con la estrategia que le posibilita al instituto aumentar la confianza con el estado y la sociedad, toda vez que la rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de informar desde la fuente principal la gestión y resultados logrados.

El proceso de rendición de cuentas fortalece la transparencia del sector público, así como el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores públicos, mediante el logro de los siguientes objetivos:

Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos, para lo cual la información que las entidades suministran debe ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos, para lo cual las entidades deben no solo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública.

Promover comportamientos institucionales de rendición de cuentas de las entidades y petición de cuentas por parte de los ciudadanos a partir de la generación de buenas prácticas de Rendición de Cuentas en el sector público y la promoción de iniciativas ciudadanas de petición de cuentas a la Administración Pública.

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



Se plantearon las siguientes actividades para ejecutar en la presente vigencia en este componente

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMA DA
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar la ejecuciones presupuestales	Garantizar que la comunidad tenga acceso a la información de la institución educativa	PAGADOR	Mensual Trimestral Anual
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Convocar reuniones para rendir cuenta	Permitir que la comunidad opine sobre la gestión de la institución educativa	RECTORÍA	Mensual Trimestral Anual
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Publicar en cartelera y/o página Web de la Institución la importancia de hacer la rendición de cuentas	Logra que la comunidad tome conciencia y asista a las reuniones de rendición de cuentas	RECTORIA PAGADURIA COORDINACIÓN SECRETARÍA	Mensual Trimestral Anual
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realiza una evaluación a la gestión institucional	Garantizar el buen funcionamiento de la entidad y transparencia en el manejo de recursos	RECTORÍA	Mensual Trimestral Anual
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	5.1	Elaborar y publicar el informe de financiero semestral para la vigencia 2026 y atender los requerimientos de información que sobre rendición de cuentas solicite el Consejo Directivo - padres de familia entre otros	transparencia en el manejo de recursos	CONTADORA APOYO AUXILAIR ADMINISTRATIVO	

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Esta estrategia busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Institución Educativa y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Actividades desarrolladas para definir mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva.

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

DEFINICIONES

Petición: Es el derecho esencial de cada individuo a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por razones de interés general o específico y a conseguir su resolución inmediata.

Queja: Es la expresión de protesta, censura, insatisfacción o descontento que una persona expresa respecto a un comportamiento que percibe como irregular de uno o varios funcionarios públicos en el desempeño de sus responsabilidades.

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

Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 *“es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. **Parágrafo.** En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”*

Denuncia: Se trata de informar a una autoridad pertinente sobre un comportamiento potencialmente irregular, para que se lleve a cabo la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es imprescindible especificar las condiciones de

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



tiempo, modo y lugar, con el fin de establecer responsabilidades.

Sugerencia: Es la expresión de una propuesta o idea para optimizar el servicio o la administración de la entidad.

Felicitación: Es la manifestación que demuestra el aprecio o gratificación hacia un empleado o con el procedimiento que produce el servicio.

Fortalecimiento Institucional

- Continuar con la difusión de los canales de atención presencial, telefónica y virtual del Instituto.
- Realizar la medición de percepción del cliente que permita identificar oportunidades y acciones de mejora en la atención de los clientes que estén usando nuestros servicios en tiempo real.
- Realizar la medición de satisfacción que permita identificar necesidades y expectativas de los clientes y partes interesadas en tiempo real.

ACCIONES	RESPONSABLE
Responder cada derecho de petición allegado al Instituto de manera clara, concreta y de fondo, dentro de los términos previstos en la Ley. Responder dentro del término otorgado por la ley las peticiones de conformidad a lo requerido por estos. Consolidar las peticiones allegadas a la institución indicando entre otros el tipo de solicitud y tiempos de respuesta, incluido el análisis de datos	Asesora Apoyo Rector
Ejecutar las acciones definidas en el plan de acción del Plan Anticorrupción al Ciudadano de la vigencia, para el desarrollo de este componente, relacionadas con el registro, seguimiento y cierre de las PQR, Seguidamente de actividades de divulgación de las herramientas y mecanismos dispuestos para tal fin. (Certificados, constancias- Retiro de Simat. Matricula- entre otros	Auxiliar administrativo Rector
Realizar una medición de percepción del cliente que permitan identificar necesidades y expectativas del cliente, de igual forma, las oportunidades y acciones de mejora en la atención.	Auxiliar administrativo Rector

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFCES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



Componente 5: Mecanismos para atender la ley de transparencia y acceso a la información pública.

Esta estrategia formulada en este componente tiene como propósito fundamental permitir accionar la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública, para que se consolide todo un proceso de transparencia institucional, que permita rescatar o consolidar la confianza ciudadana en el ejercicio de lo público a nivel Institucional, y que se edifiquen procesos democráticos en función del control social

ACCIONES	RESPONSABLE
Elaborar y publicar informe de gestión contractual (Art. 9 de la Ley de Transparencia) en la página web institucional y Secop.	Asesora apoyo a la Gestión Auxiliar administrativo
Coordinar la elaboración y publicación en el portal web de la entidad los planes institucionales, de conformidad con el Decreto 612 de 2018: 1. Plan Anual de Adquisiciones. 2. Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo. 3. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 4. Publicación del PEI 5. publicación del SIEPE las Comunicaciones -	Asesora apoyo a la Gestión Auxiliar administrativo Docente de Informática
Revisar y/o actualizar los instrumentos de gestión de la información: Inventario de activos de información.	Contadora –auxiliar administrativo
Realizar publicación de los estados financieros en el portal web de la entidad.	Apoyo a la gestión –auxiliar

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



	administrativo
Manual de Supervisión Socializar y publicar en el portal web de la entidad	Asesor Jurídico

Componente 5: Iniciativas Adicionales

En este componente se relacionan todas las propuestas establecidas en cabeza del Rector de La **INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA**, que apuntan a prevenir, denunciar y sancionar los actos de corrupción que se puedan generar en la Institución.

En iniciativa adicional se incluye estrategias de Participación Ciudadana Articulada con el direccionamiento estratégico y la planeación y se contempla acciones frente a la garantía del derecho de participación de los grupos de interés, con los cuales se relaciona la entidad en el marco de su operación en el ciclo de la gestión

ACCIONES	RESPONSABLE
Campañas cero papel	Comunidad educativa
Manejo de medio ambiente- ahorro de energía	Docentes- estudiantes –Rector- administrativos.

MONITOREO

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la **INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA**, será publicado a más tardar el **31 de enero del año 2026**, una vez publicado cada responsable dará inicio a cada una de las acciones contempladas en cada componente. Cada responsable del componente con su equipo o quien delegue deberá monitorear y evaluar cada mes las acciones contenidas en el plan y realizar los tres cargues de información que son requeridos de acuerdo a la ley de transparencia y que deben reposar en la página web de la institución educativa.

INSTITUCION EDUCATIVA TECNICA NUEVA ESPERANZA LA PALMA

CODIGO DANE 273001001422

NIT 809011400-5

RESOLUCION DE APROBACION DE ESTUDIOS

00002934 DE 26 DE OCTUBRE DE 2016

DE LA SECRETARIA DE EDUCACION MUNICIPAL DE IBAGUE

REGISTRO EDUCATIVO 100112543

CODIGO ICFES: 170662

Correo Institucional. ietlapalma@hotmail.com

Página web: www.nep.edu.co



Seguimiento



El seguimiento será responsabilidad del jefe de Control Interno o quien haga sus veces, quien será responsable de verificar y valorar la creación, visibilidad y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como del plan de acción correspondiente, con término en las fechas siguientes:

- Abril 30 de 2026
- Agosto 31 de 2026
- Diciembre 31 de 2026
-

La fecha de publicación del seguimiento se realizará los primeros diez (10) días hábiles de los meses de mayo, septiembre de 2026, y enero de 2027.

REFLEXIÓN



JUAN PABLO PEREZ PERDOMO
RECTOR

Corregimiento de Buenos Aires-Cruce a Payande, Ibagué-(Tolima)