



PLAN ANTICORRUPCIÓN FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR – FODESEP- VIGENCIA 2014

1. 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 y, el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior – ICFES, 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. Se precisa que el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior – ICFES en virtud de la transformación de la que fue objeto mediante la Ley 1324 del 13 de julio de 2009, manifestó su imposibilidad jurídica para continuar participando en FODESEP tema que fue conocido en la XV Asamblea General Ordinaria celebrada en marzo de 2010.

De conformidad con 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 y la Guía “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

Se ha tomado como guía este último documento, el cual fue elaborado por 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

PLAN ANTICORRUPCIÓN FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR – FONDESEP- VIGENCIA 2014

el apoyo de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. En este sentido, se ha procedido a desarrollar los cuatro componentes en él establecidos así:

1. Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción y acciones para su manejo.
 2. Medidas Antitrámites
 3. La Rendición de Cuentas
 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- **Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción y acciones de manejo:** Se identificaron los procesos de los órganos de Gestión y Control susceptibles de riesgos de corrupción y los mismos se tuvieron en cuenta para la elaboración del Mapa junto con su análisis, valoración, definición de las medidas de mitigación y seguimiento para administrarlos.
 - **Medidas Antitrámites.** Busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Es deber de cada entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos. En este sentido y dada la naturaleza especial del FONDESEP, su población objetivo son las IES de Educación Superior tanto públicas como privadas que se encuentran afiliadas.
 - **Rendición de Cuentas.** Es un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial, 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, a partir de la promoción del diálogo. Es una expresión de control social de carácter permanente y que debe observarse por los sujetos pasivos, de conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción el cual ordena que “...todas las entidades y organismos de la administración pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía”...

El FONDESEP por regirse por los principios de la economía solidaria y encontrarse supervisado por la Superintendencia de la Economía Solidaria, su rendición de cuentas (Asamblea), se realiza conforme lo determina la Ley 79 de 1988, (Ley Cooperativa), razón por la cual la misma es de carácter cerrado, en donde sólo pueden participar las IES afiliadas hábiles y, los representantes del Estado previstos en el Decreto Reglamentario; de lo contrario, las asambleas podrían considerarse No efectivas. No obstante



PLAN ANTICORRUPCIÓN FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR – FODESEP- VIGENCIA 2014

el FODESEP observará en lo pertinente y hasta donde su naturaleza particular le permita, las directrices emanadas del Gobierno Nacional.

- **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.** Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía a través de distintos canales, mejorando o implementando acciones que permitan el Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano (difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad), Afianzar la Cultura del Servicio en los Servidores Públicos y Fortalecer los Canales de Atención.

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.

2. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia
- Ley 30 de 1992 – Art. 89 - Crea el Fondo de Desarrollo de la Educación Superior –FODESEP-
- Decreto 2905 de 1994 – Reglamenta 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
- 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

3. OBJETIVOS Y ALCANCE

3.1. Objetivo General



PLAN ANTICORRUPCIÓN FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR – FONDESEP- VIGENCIA 2014

Establecer estrategias de cara a la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en el *Fondo de Desarrollo de la Educación Superior –FONDESEP-* mediante la adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano año 2014, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Reglamentario 2641 de 2012.

3.2. Objetivos Específicos

Usar los criterios generales para Identificar y prevenir los riesgos de corrupción al interior del FONDESEP, 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 FONDESEP 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 FONDESEP 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.

3.3. Alcance

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

4. ESTRATEGIAS PARA LOS COMPONENTES DEL PLAN

El Fondo de Desarrollo de la Educación Superior FONDESEP, 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 2014, 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. Así mismo que, Control Interno será la encargada de verificar y evaluar la elaboración, visibilización y seguimiento del Plan Anticorrupción que aquí se crea.

PLAN ANTICORRUPCIÓN FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR – FODESEP- VIGENCIA 2014

4.1. *Primer componente. Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones de Manejo.*

Para la identificación de los Riesgos de Corrupción se ha tenido en cuenta la Guía para Administración del Riesgo proferida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, apartándose de la misma en algunos aspectos tales como las categorías establecidas para determinar el impacto, último que para efectos de este plan acoge en lo pertinente, la Guía “..Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción..” toda vez que esta considera que “..la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable..”, razón por la cual los riesgos de corrupción serán considerados de único impacto. En el mismo sentido, respecto a la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios: i.) Casi Seguro y ii.) Posible.

Este primer componente ha requerido la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción, estructurar las medidas para controlarlos, evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de las acciones fijadas para su control.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción se tuvo en cuenta los procesos que le competen a cada uno de los Órganos de Gestión y Control que según el análisis efectuado, son los que hacen más vulnerable a la Entidad, toda vez que de ocurrir podrían ocasionar consecuencias relevantes que perjudiquen su buen nombre y su desarrollo institucional. Así las cosas estos procesos se registraron en la matriz, determinando sus causas y efectos, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o para reducir su impacto, fijando indicadores para evaluar su efectividad.

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.) Casi Seguro, ii.) Posible – e Impacto Catastrófico.
- c. Valoración del Riesgo de Corrupción. *Controles: i.) Preventivos y ii.) Correctivos*
- d. 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.* 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.

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR – FODESEP- VIGENCIA 2014

4.2. Segundo Componente. Estrategia Antitrámites.

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

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

Entendiendo la racionalización de trámites como el proceso que permite reducir los trámites conllevando a menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interpolaridad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano (para nuestro caso de las afiliadas) frente al Estado. Resultado, optimización de Trámites.

2. 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-, (ver Decreto 2905 de 1994); se estableció que el Fondo no cuenta con trámites, pero cuenta con dos servicios 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**.

No obstante, 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. En tal sentido se proponen las siguientes acciones:



PLAN ANTICORRUPCIÓN FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR – FODESEP- VIGENCIA 2014

1. **Revisión de Procesos.** 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, las cuales serán consolidadas y evaluadas por la Subgerencia de Proyectos quien de considerarlas pertinentes las pondrá a consideración de la Gerencia para su aprobación.
2. **Estrategia de Gobierno en Línea.** Se implementará hasta donde sea posible los componentes definidos en el Manual 3.1 del GEL – Elementos transversales, Información en Línea, Interacción en Línea, Transacción en Línea, Transformación y Democracia en Línea.
3. **Socialización de las Mejoras.** Todas las mejoras se informarán a través de correos internos.

4.3. *Tercer Componente. Rendición de Cuentas.*

El Fondo de Desarrollo de la Educación Superior –FODESEP- se rige por los principios de la economía solidaria y en concordancia con los mismos, 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, 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. 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 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.

Para el Proceso de Rendición de Cuentas (Asamblea General Ordinaria) se realizan los siguientes pasos:

PLAN ANTICORRUPCIÓN FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR – FODESEP- VIGENCIA 2014

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.

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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR – FODESEP- VIGENCIA 2014

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.

4.4- Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Como es de conocimiento, el FODESEP no presta atención al ciudadano, toda vez que su población objetivo son las Instituciones de Educación Superior tanto públicas como privadas afiliadas.

No obstante, 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:

PLAN ANTICORRUPCIÓN FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR – FODESEP- VIGENCIA 2014

1. 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.

2. 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.

3. Se fortalecerán los canales de atención.

- 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:

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR – FODESEP- VIGENCIA 2014

COMPROMISO	META	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
<ul style="list-style-type: none"> Se revisará y difundirá el portafolio de servicios a las IES afiliadas y se visibilizarán las bondades de ser afiliado, propendiendo por nuevas afiliaciones. 	Cuatro (4) nuevas IES afiliadas	Subgerencia de Proyectos	Anual
<ul style="list-style-type: none"> Se pondrá a disposición de las afiliadas en un espacio de la web institucional información actualizada sobre: <ul style="list-style-type: none"> Derechos de las afiliadas Requisitos e indicaciones para que las afiliadas puedan acceder a los servicios Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien deben dirigirse en caso de una queja o un reclamo. 	Actualización mensual de la pág. WEB	Subgerencia de Proyectos	Mensual
<ul style="list-style-type: none"> Se medirá la satisfacción de los usuarios en relación con los servicios que presta la entidad 	Una (1) encuesta de satisfacción de los servicios que ofrece el FODESEP	Subgerencia de Proyectos	Anual
<ul style="list-style-type: none"> Se identificarán las necesidades, expectativas e intereses de los usuarios para gestionar la atención oportuna y adecuada. 			
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Una (1) capacitación	Secretaría General - Profesional Talento Humano	Anual
<ul style="list-style-type: none"> 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. 	Alineación del equipo colaborador en todos los procedimientos internos y la forma de comunicar la información	Secretaría General	Anual

PLAN ANTICORRUPCIÓN FONDO DE DESARROLLO DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR – FODESEP- VIGENCIA 2014

<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de Procesos. 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 	Dos (2) procesos actualizados por área	Subgerencia de Proyectos	Anual
<ul style="list-style-type: none"> • Se socializará todas las mejoras y actualizaciones de procesos; se informarán a través de correos internos. 	Socialización de todas las mejoras	Subgerencia de Proyectos	Anual
<ul style="list-style-type: none"> • Se implementará los componentes definidos en el Manual 3.1 del GEL – Elementos transversales, Información en Línea, Interacción en Línea, Transacción en Línea, Transformación y Democracia en Línea. 	Fases cumplidas de acuerdo con el presupuesto y la naturaleza especial del FODESEP	Subgerencia de Proyectos Secretaría General	Anual
<ul style="list-style-type: none"> • Se informará en detalle la gestión adelantada por el FODESEP al Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia y demás entes de control. 	Informes de Gestión	Gerencia General – Equipo Directivo	Mensual
<ul style="list-style-type: none"> • Se realizará una Asamblea General Ordinaria del FODESEP en donde se efectuara la rendición de cuentas de la gestión de la entidad 	Acta de la Asamblea General	Gerencia General – Equipo Directivo	Anual
<ul style="list-style-type: none"> • Participar en la Rendición de cuentas que efectúe el Ministerio de Educación Nacional como entidad vinculada al Ente. 	Informe ejecutivo	Gerencia General – Equipo Directivo	Anual