



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

| SEGUIMIENTO No.   | 1   | FEECHA DE SEGUIMIENTO  | 30 DE ABRIL DE 2018  | FEECHA DE SEGUIMIENTO               | 31 DE AGOSTO DE 2018 | X  | FEECHA DE SEGUIMIENTO | 31 DICIEMBRE DE 2018 | FEECHA DE PUBLICACIÓN | 10 de Mayo 2018 |
|---|---|--|--|-------------------------------------|----------------------|--|-----------------------|----------------------|-----------------------|-----------------|
| Componente  | Subcomponente                                     | Criterio de Verificación   | Actividades Programadas  | Actividades Cumplidas               | % de Avance          | Observaciones  |                       |                      |                       |                 |
| 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | 1. Política de Administración de Riesgos          | La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros:<br>A. objetivos que se espera lograr;<br>B. estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política;<br>C. acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requierdo;<br>D. seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.   | Revisión o formulación de la política de administración de riesgos del ISER, e inclusión de lo referente a los riesgos de corrupción de conformidad con la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015.   | Actividad desarrollada parcialmente | 40%                  | Formulación de la resolución por Planeación<br>Revisión por parte de Seretaria General<br><br>SIGUE IGUAL NO SE HA PRESENTADO AL COMITÉ DE CONTROL INTERNO   |                       |                      |                       |                 |
|   | 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 1. Identificación de Riesgos de Corrupción<br>Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias.<br>2. Valoración del Riesgo de Corrupción<br>a) Análisis del Riesgo de Corrupción: Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.<br>b) Evaluación del Riesgo de Corrupción: Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.<br>3. Matriz de Riesgos de Corrupción<br>Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad. Este documento se debe publicar en su página web. | 1. Revisar y actualizar la identificación y valoración de los riesgos de corrupción de conformidad con la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015.<br>2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.  | Actividad desarrollada parcialmente | 30%                  | Capacitación desarrollada por la oficina de planeación, seguimiento a la valoración de los posibles riesgos según tablas explicadas en capacitación, socialización de la guía Versión 04 por parte del Profesional Especializado de Control Interno de Gestión |                       |                      |                       |                 |
|   | 3. Consulta y Divulgación                         | Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación (V.gr. a través de la página web).   | 1. Divulgación clientes externos e internos.<br>2. Publicación en la página web.   | Actividad pendiente por realizar    | 20%                  | Pendiente aprobación de procedimiento de mapa de riesgos ajustado a nueva guía de administración del Riesgo  |                       |                      |                       |                 |
|   | 4. Monitoreo y Revisión                           | Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.   | 1. Envío de comunicaciones a los líderes de los procesos donde se les informa que deben monitorear y revisar periódicamente el documento mapa de riesgos de corrupción.<br>2. Revisión por la oficina de Control Interno cuatrimestralmete de los mapa de riesgos de corrupción. | Actividad pendiente por realizar    | 0%                   | Formación y Recursos educativos.<br>Depende de las actividades de los subcomponentes 1 y 2   |                       |                      |                       |                 |
|   | 5. Seguimiento                                    | La oficina de control interno debe adelantar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.   | Realizar la evaluación y seguimiento al mapa de riesgos de corrupción trimestriamente durante el año 2018, de igual forma se deberá notificar la revisión de cada seguimiento por parte de control interno de gestión.   | Actividad pendiente por realizar    | 0%                   | se dara cumplimiento a partir del segundo cuatrimestre   |                       |                      |                       |                 |
| 1. Identificación de trámites                                       | 1. Identificación de trámites:                    | Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).<br>Es importante tener en cuenta que la información del trámite debe estar registrada y actualizada en el SUIT en armonía con lo dispuesto en el artículo 49 del Decreto - Ley 019 de 2012  | 1. Establecer el documento inventario de trámites y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.  | Actividad desarrollada parcialmente | 30%                  | Se realizo la inscripción de un servicio mas en el SUIT, igualmente se envió 4 tramites mas para revisión, se asistio a la Ciudad de Cucuta a capacitación del manejo de la plataforma.  |                       |                      |                       |                 |
|   | 2. Priorización de trámites                       | Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.<br><br>Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.<br><br>En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades.  | 1. Documento donde se analizan las variables externas e internas que afectan los trámites y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.<br>2. Cronograma de actividades donde se evidencia la estrategia de racionalización                      | Actividad desarrollada parcialmente | 33%                  | 1. Instructivo para la expedición de documentos  |                       |                      |                       |                 |

|   |   |   |   |   |   |  |
|---|---|---|---|---|---|--|
| 2.<br>RACIONALIZACIÓN<br>DE TRÁMITES                        | 3. Racionalización de trámites.   | <p>Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos, así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.</p> <p>Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.</p>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de acciones para mejorar los trámites.</li> <li>2. Generar y establecer institucionalmente estrategias o esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y página web.</li> </ol>   | Actividad desarrollada parcialmente       | 50%   | 1. Link en creado pagina como tramites y servicios.<br><a href="http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/22062015/tramites_y_servicios.jsp">http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/22062015/tramites_y_servicios.jsp</a>   |
|   | 4. Interoperabilidad  | <p>Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos inscripciones, registros, obligaciones, etc.</p> <p>Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas únicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cadena de trámites:</b> Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.</li> <li>• <b>Ventanilla única virtual:</b> Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.</li> <li>• Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica.</li> <li>• Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido.</li> <li>• Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer.</li> <li>• Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento. Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempo o costos.</li> <li>• Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización.</li> <li>• Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento.</li> </ul> | Actividad desarrollada parcialmente       | 50%   | 1. Link en creado pagina como tramites y servicios.<br><a href="http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/22062015/tramites_y_servicios.jsp">http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/22062015/tramites_y_servicios.jsp</a>   |
| 3. RENDICIÓN DE CUENTAS                                     | 1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad   | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas.</li> <li>b. Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad.</li> <li>c. Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.</li> <li>d. Identificación de necesidades de información y valoración de información actual.</li> <li>e. Capacidad operativa y disponibilidad de recursos.</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas.</li> <li>2. Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad.</li> <li>3. Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.</li> <li>4. Identificación de necesidades de información y valoración de información actual.</li> <li>5. Capacidad operativa y disponibilidad de recursos.</li> </ol>  | Actividad desarrollada Satisfactoriamente | 100%  | Resolucion de equipo de rendicion de cuentas, informe de evaluacion de informe de audiencia vigencia anterior, caracterizacion asociada a las partes interesadas, distribucion de los recursos necesarios para dsarrollar esta actividad de gestion  |
|   | 2. Definición del objetivo, la meta y las acciones para desarrollar la estrategia   | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento.</li> <li>b. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro.</li> <li>c. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y.</li> <li>d. Selección de acciones para generar incentivos</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento.</li> <li>2. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro.</li> <li>3. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y.</li> <li>4. Selección de acciones para generar incentivos</li> </ol>  | Actividad desarrollada Satisfactoriamente | 100%  | creacion, publicacion y divulgacion del reglamento de la audiencia para la vigencia 2017<br><a href="http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/15052018/rendicion_cuentas_2017.jsp">http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/15052018/rendicion_cuentas_2017.jsp</a>  |
|   | 3. Implementación de las acciones programadas   | <ol style="list-style-type: none"> <li>a. capacitación a servidores públicos y ciudadanos.</li> <li>b. convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación.</li> <li>c. socialización y visibilización de la información.</li> <li>d. encuestas de percepción</li> </ol>  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. capacitación a servidores publicos y ciudadanos.</li> <li>2. convocatorna a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación.</li> <li>3. socialización y visibilización de la información.</li> <li>4. encuestas de percepción</li> </ol>  | Actividad desarrollada Satisfactoriamente | 100%  | espacio de lanzamiento del informe y de reglamento en donde se abrio el debate publico para conocer los parametros establecidos de la audiencia y del proceso que se desarrolla<br><a href="http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/15052018/rendicion_cuentas_2017.jsp">http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/15052018/rendicion_cuentas_2017.jsp</a> |
|   | 4. Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas   | <p>En este paso se incluye la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla.</p> <p>Esta evaluación realizada por la ciudadanía en las diferentes acciones planeadas por la entidad debe ser registrada en una memoria, publicada y divulgada para público conocimiento.</p> <p>A partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad, es necesario elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes.</p>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla.</li> </ol>   | Actividad desarrollada Satisfactoriamente | 100%  | Se desarrollo el informe de evaluacion de la audiencia de rendicion de cuentas vigencia 2017.<br><a href="http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/15052018/rendicion_cuentas_2017.jsp">http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/15052018/rendicion_cuentas_2017.jsp</a>   |
|   | 5. Divulgación del documento de rendición de cuentas  | El documento debe publicarse en la página web de la entidad.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publicación del documento de rendición de cuentas en la página web institucional.</li> </ol>  | Actividad desarrollada Satisfactoriamente | 100%  | Informe publicado en pagina web, divulgado mediante evento y socializado mediante la audiencia.<br><a href="http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/15052018/rendicion_cuentas_2017.jsp">http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/15052018/rendicion_cuentas_2017.jsp</a>   |
| 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico | <p>Se recomienda desarrollar acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano a interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.</li> <li>• Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.</li> <li>• Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano a interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.</li> <li>• Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.</li> <li>• Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.</li> </ul>   | Actividad desarrollada parcialmente   | 75%                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Rectoría y la Secretaría General son las encargadas de recepcionar las solicitudes formales e interactúan con el ciudadano</li> <li>2. Admisiones, Registro y Control Académico es la encargada de interactuar con el ciudadano</li> </ol> |  |

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

|   |   |  |                                     |     |   |
|---|---|--|-------------------------------------|-----|---|
| 2. Fortalecimiento de los canales de atención | <p>La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).</li> <li>• Implementar convenios con el Centro de Relevo y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.</li> <li>• Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.</li> <li>• Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura. Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.</li> <li>• Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.</li> <li>• Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.</li> <li>• Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.</li> <li>• Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).</li> <li>• Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.</li> <li>• Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.</li> <li>• Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.</li> <li>• Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención.</li> <li>• Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.</li> <li>• Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.</li> </ul>  | Actividad pendiente por realizar    | 10% | Se realizó la implementación y puesta en marcha del nuevo portal WEB con las herramientas destinadas a las personas con discapacidades visuales y auditivas   |
| 3. Talento humano                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.</li> <li>• Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.</li> <li>• Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.</li> <li>• Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.</li> <li>• Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.</li> <li>• Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.</li> <li>• Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.</li> <li>• Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.</li> <li>• Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.</li> <li>• Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.</li> <li>• Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.</li> </ul>  | Actividad realizada parcialmente.   | 30% | <p>Se realizó el diagnóstico para conocer cuales eran las necesidades de capacitación de funcionarios de la institución y poder crear el Plan de Capacitación Institucional, se creó el programa el cual fue aprobado mediante Resolución 243 de 2018</p> <p>Se llevo a cabo la evaluación de desempeño de los funcionarios de carrera administrativa y los funcionarios de libre nombramiento y remoción, así mismo la coherencia de los compromisos laborales y comportamentales para la presente vigencia</p>  |
| 4. Normativo y procedimental                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>• Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.</li> <li>• Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.</li> <li>• Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>• Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.</li> <li>• Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).</li> <li>• Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. Cualificar al personal encargado de recibir las peticiones.</li> <li>• Construir e implementar una política de protección de datos personales.</li> <li>• Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.</li> <li>• Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.</li> <li>• Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>• Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.</li> <li>• Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.</li> <li>• Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>• Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.</li> <li>• Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).</li> <li>• Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.</li> <li>• Cualificar al personal encargado de recibir las peticiones.</li> <li>• Construir e implementar una política de protección de datos personales.</li> <li>• Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.</li> <li>• Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.</li> <li>• Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.</li> </ul> | Actividad desarrollada parcialmente | 60% | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Transcripción de Acuerdo del Consejo Directivo reglamento interno de PQRS</li> <li>2. Primer Informe trimestral de PQRS vigencia 2018</li> <li>3. Modulo de Gestion documental para asignacion de numeros consecutivos</li> <li>4. Borrador politica de proteccion de datos personales</li> <li>5. Ajuste preliminar Procedimiento de PQRS</li> <li>6. Segundo informe trimestral de PQRS vigencia 2018</li> <li>7. Acuerdo 013 del 5 de junio de 2018 Por el cual se actualiza el Reglamento para la Tramitación Interna de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias*</li> <li>8. Modificación del procedimiento de PQRS conforme a la Guía para responder a solicitudes de información</li> </ol> |
| 5. Relacionamiento con el ciudadano           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.</li> <li>• Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.</li> <li>• Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.</li> </ul>  | Actividad desarrollada parcialmente | 30% | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pantallazo de las variables a caracterizar personal administrativo y docente</li> </ol>   |

|   |   |  |   |                                     |     |  |
|---|---|--|---|-------------------------------------|-----|--|
|   | 1. Lineamientos de Transparencia Activa                         | <p>La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.</p> <p>Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.</li> <li>• Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.</li> <li>• Divulgación de datos abiertos.</li> <li>• Publicación de información sobre contratación pública.</li> <li>• Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.</li> <li>• Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.</li> <li>• Divulgación de datos abiertos.</li> <li>• Publicación de información sobre contratación pública.</li> <li>• Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.</li> </ul>   | Actividad pendiente por realizar    | 0%  | se dara cumplimiento a partir del segundo cuatrimestre   |
|   | 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva                         | <p>Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:</p> <p>a) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.</p> <p>En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.</p> <p>b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.</li> <li>• El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.</li> <li>• El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.</li> <li>• El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer procedimiento para aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.</li> <li>2. Revisar y documentar los procedimientos para los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.</li> </ol>   | Actividad desarrollada parcialmente | 30% | 1. Ajuste preliminar Procedimiento de PQRS<br>Modificación del procedimiento de PQRS conforme a la Guía para responder a solicitudes de información, pendiente su aprobación |
| 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registros o inventario de activos de información: <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Todas las categorías de información del sujeto obligado.</li> <li>B. Todo registro publicado.</li> <li>C. Todo registro disponible para ser solicitado por el público.</li> </ul> </li> <li>2. Índice de información clasificada y reservada: <p>El inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada</p> <p>El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva.</p> </li> <li>3. Esquema de publicación de información: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11).</li> <li>2. La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional.</li> <li>3. Información publicada con anterioridad.</li> <li>4. Información de interés para la ciudadanía.</li> </ol> </li> </ol>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El Registro o Inventario de activos de Información: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Todas las categorías de información del sujeto obligado.</li> <li>2. Todo registro publicado.</li> <li>3. Todo registro disponible para ser solicitado por el público.</li> </ol> <p>Actualizado y veraz.</p> </li> <li>• El Esquema de publicación de información: <p>El inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva</p> </li> <li>• El Índice de Información Clasificada y Reservada: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11).</li> <li>2. La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional.</li> <li>3. Información publicada con anterioridad.</li> <li>4. Información de interés para la ciudadanía.</li> </ol> <p>Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.</p> </li> </ul> | Actividad desarrollada parcialmente | 70% | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa de Gestión documental</li> <li>2. Plan Institucional de Archivo</li> </ol>  |
|   | 4. Criterio diferencial de accesibilidad                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.</li> <li>• Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.</li> <li>• Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para Población en situación de discapacidad.</li> <li>• Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.</li> <li>• Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.</li> <li>• Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.</li> <li>• Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.</li> </ul>   | Actividad desarrollada parcialmente | 50% | Se implemento de la nueva pagina web con el sistema de lectura y ampliación de texto, buscando beneficiar a las personas con discapacidades.                                 |

44

|   |  |  |   |   |     |  |
|---|--|--|---|---|-----|--|
|   | 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública | <p>Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El número de solicitudes recibidas.</li> <li>2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</li> <li>3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.</li> <li>4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</li> </ol>   | <p>Institucionalizar la generación de un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. El número de solicitudes recibidas.</li> <li>2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</li> <li>3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.</li> <li>4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.</li> </ol>                                     | Actividad desarrollada parcialmente       | 70% | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ajuste preliminar Procedimiento de PQRS</li> <li>2. Modificación del procedimiento de PQRS conforme a la Guía para responder a solicitudes de información, pendiente su aprobación</li> <li>3. Segundo informe trimestral de PQRS vigencia 2018</li> </ol> |
| 6. INICIATIVAS ADICIONALES              |  | <p>Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.</p> <p>Códigos de Ética: Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos<sup>56</sup> Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.</p> | <p>Actualizar y promover los acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.</p> | Actividad desarrollada parcialmente       | 20% | se han realizado socialización y recordación de los valores Institucionales, incluidas dentro del programa de Bienestar Institucional.   |
| OFICINA DE PLANEACION LIDER DEL PROCESO |  |  |   |   |     |  |
| NOMBRE                                  |  |  |   | CARGO                                     |     |  |
| JORGE MAURICIO MOGOLLON PICO            |  |  |   | PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE PLANEACION   |     |  |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION   |  |  |   |   |     |  |
| NOMBRE                                  |  |  |   | CARGO                                     |     |  |
| HELBER ALEXANDER ROPERO CONTRERAS       |  |  |   | PROFESIONAL ESPECIALIZADO CONTROL INTERNO |     |  |

Handwritten signatures and stamps of the officials mentioned in the table, including the word 'FIRMA' next to the signatures.

SW