



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

SEGUIMIENTO No.	2	FECHA DE SEGUIMIENTO	30 DE ABRIL DE 2017	FECHA DE SEGUIMIENTO	31 DE AGOSTO DE 2017	x	FECHA DE SEGUIMIENTO	31 DICIEMBRE DE 2017	FECHA DE PUBLICACIÓN	6 de septiembre de 2017
-----------------	---	----------------------	---------------------	----------------------	----------------------	---	----------------------	----------------------	----------------------	-------------------------

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: A. objetivos que se espera lograr, B. estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; C. acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; 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 Satisfactoriamente	100%	El ISER cuenta con políticas aprobadas y divulgadas por acto administrativo.
	2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Identificación de Riesgos de Corrupción Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias. 2. Valoración del Riesgo de Corrupción a) Análisis del Riesgo de Corrupción: Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto. 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. 3. Matriz de Riesgos de Corrupción 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. 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Actividad pendiente por realizar	0%	Se desarrollara las acciones a partir del segundo semestre
	3. Consulta y Divulgación	Deberá surtir 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. 2. Publicación en la pagina web.	Actividad pendiente por realizar	0%	Se desarrollara las acciones a partir del segundo semestre
	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. 2. Revisión por la oficina de Control Interno cuatrimestralmete de los mapa de riesgos de corrupción.	Actividad pendiente por realizar	0%	Se desarrollara las acciones a partir del segundo semestre
	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). 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 40 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	55%	Se registraron 7 de los 13 tramites del SUIT, existen 3 tramites en creación y 3 tramites en revisión, se avanzo en un 55%, los tramites registrados se encuentran en la pagina web institucional. <a href="http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/16042015/pag_transparencia.jsp">http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/16042015/pag_transparencia.jsp</a> A la fecha de la revisión la actividad no ha tenido algun avance, continua igual.

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	2. Priorización de trámites	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades.</p>	<p>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.</p> <p>2. Cronograma de actividades donde se evidencia la estrategia de racionalización.</p>	Actividad pendiente por realizar.	0%	No existe avance a la fecha, se remitirá oficios a los líderes responsables de la ejecución de la actividad para que en el próximo seguimiento se aporten las evidencias de la ejecución del mismo.
	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>	<p>1. Implementación de acciones para mejorar los trámites.</p> <p>2. Generar y establecer institucionalmente estrategias o esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y página web.</p>	Actividad pendiente por realizar.	30%	Se adjunta el Instructivo denominado Expedición de Certificaciones y Duplicado de Documentos pendiente su aprobación
	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> <p>• <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.</p> <p>• <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.</p>	<p>• Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización.</p> <p>• Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica.</p> <p>• Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido.</p> <p>• Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer.</p> <p>• 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.</p> <p>• Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización.</p> <p>• Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento.</p>	Actividad pendiente por realizar.	20%	Se adjunta el Instructivo denominado Expedición de Certificaciones y Duplicado de Documentos pendiente su aprobación
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad	<p>a. Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas.</p> <p>b. Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad.</p> <p>c. Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.</p> <p>d. Identificación de necesidades de información y valoración de información actual.</p> <p>e. Capacidad operativa y disponibilidad de recursos.</p>	<p>1. Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas.</p> <p>2. Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad.</p> <p>3. Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés.</p> <p>4. Identificación de necesidades de información y valoración de información actual.</p> <p>5. Capacidad operativa y disponibilidad de recursos.</p>	Actividad desarrollada Satisfactoriamente	100%	Documentos de socialización del proceso de rendición de cuentas, asistencias, listados de inscripción, informe y publicación del informe, evaluación de la audiencia e informe de evaluación. <a href="http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/28032017/rendicion_cuentas_2016_2.jsp">http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/28032017/rendicion_cuentas_2016_2.jsp</a> Actividad desarrollada y ejecutada.
	2. Definición del objetivo, la meta y las acciones para desarrollar la estrategia	<p>a. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento,</p> <p>b. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro,</p> <p>c. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y,</p> <p>d. Selección de acciones para generar incentivos</p>	<p>1. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento,</p> <p>2. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro,</p> <p>3. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y,</p> <p>4. Selección de acciones para generar incentivos</p>	Actividad desarrollada Satisfactoriamente	100%	Documentos de socialización del proceso de rendición de cuentas, asistencias, listados de inscripción, informe y publicación del informe, evaluación de la audiencia e informe de evaluación. <a href="http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/28032017/rendicion_cuentas_2016_2.jsp">http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/28032017/rendicion_cuentas_2016_2.jsp</a> Actividad desarrollada y ejecutada.
	3. Implementación de las acciones programadas	<p>a. capacitación a servidores públicos y ciudadanos.</p> <p>b. convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación.</p> <p>c. socialización y visibilización de la información.</p> <p>d. encuestas de percepción.</p>	<p>1. capacitación a servidores públicos y ciudadanos.</p> <p>2. convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación.</p> <p>3. socialización y visibilización de la información.</p> <p>4. encuestas de percepción.</p>	Actividad desarrollada Satisfactoriamente	100%	Documentos de socialización del proceso de rendición de cuentas, asistencias, listados de inscripción, informe y publicación del informe, evaluación de la audiencia e informe de evaluación. <a href="http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/28032017/rendicion_cuentas_2016_2.jsp">http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/paginas_contenido/28032017/rendicion_cuentas_2016_2.jsp</a> Actividad desarrollada y ejecutada.

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 retroalimmente 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>	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 retroalimmente la gestión de la entidad para mejorarla.	Actividad desarrollada Satisfactoriamente	100%	Documentos de socialización del proceso de rendición de cuentas, asistencias, listados de inscripción, informe y publicación del informe, evaluación de la audiencia e informe de evaluación. <a href="http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/p">http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/p</a> Actividad desarrollada y ejecutada.
5. Divulgación del documento de rendición de cuentas	El documento debe publicarse en la página web de la entidad.	1. Publicación del documento de rendición de cuentas en la página web institucional.	Actividad desarrollada Satisfactoriamente	100%	Documentos de socialización del proceso de rendición de cuentas, asistencias, listados de inscripción, informe y publicación del informe, evaluación de la audiencia e informe de evaluación. <a href="http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/p">http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/p</a> Actividad desarrollada y ejecutada.
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 al 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 al 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 pendiente por realizar	20%	Se cuenta con el modulo de PQRS a través de la paguina institucional, asimismo, se tiene documentado, socializado e implementado el procedimiento de PQRS en la entidad.
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 Relevó 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	0%	No existe avance a la fecha, se remitirá oficios a los líderes responsables de la ejecución de la actividad para que en el proximo seguimiento se aporten las evidencias de la ejecución del mismo.

30

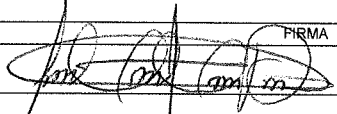
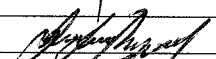
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.	100%	<p>Durante el segundo semestre de 2016, se actualizo el proceso de Talento Humano incluido el procedimiento de Vinculación, con el fin de agilizar y prestar un servicio de calidad.</p> <p>-Se realizo el Plan de Bienestar Social laboral e Incentivos, adoptado mediante Resolución 155 del 18 de abril de 2017 y contempla entre otros incentivos, conocimiento y retroalimentación de los valores y el código de ética institucional, y cultura organizacional.</p> <p>-Se actualizo y aprobo el Procedimiento de Evaluación de Desempeño conforme el Acuerdo 565 de 2016 de la Comisión Nacional del Servicio Civil, el cual empezó a regir desde el 01 de enero de 2017, se realizaron la concertación de compromisos laborales y competencias comportamentales, pero la entrega de la primera evaluación semestral hay plazo hasta el 15 de agosto de la presente vigencia.</p> <p>-Se creo el Plan de Formación y Capacitación Institucional, adoptado mediante Resolución 154 del 18 de abril de 2017, para la vigencia 2017, en el cual se incluyeron optimización de la comunicación interna que esta proyectada para el mes de julio, comunicación asertiva para el mes de septiembre, protocolos de atención, etiqueta y servicio al cliente para el mes de octubre de la presente vigencia.</p> <p><b>Actividad desarrollada y ejecutada.</b></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 el 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. Cualificar el 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 pendiente por realizar	50%	<ol style="list-style-type: none"> <li>Acuerdo número 029 de 1999 por el cual se adopta el reglamento para la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos, pendiente por actualizar.</li> <li>Procedimiento de PQRS link: <a href="http://190.121.143.202/SIG/wp-content/uploads/2017/02/P-CP-06-v00.pdf">http://190.121.143.202/SIG/wp-content/uploads/2017/02/P-CP-06-v00.pdf</a> pendiente por actualizar con los requerimientos del Decreto 1073?</li> <li>Política de Protección de Datos personales, formulada y pendiente de aprobación</li> <li>Manual de atención al usuario link: <a href="http://190.121.143.195/ser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/documentos/13032015/manual_atencion_usuario.pdf">http://190.121.143.195/ser/hermesoft/portallG/home_1/recursos/documentos/13032015/manual_atencion_usuario.pdf</a>, pendiente su revisión y/o actualización</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 pendiente por realizar.	30%	Bosquejo con la caracterización de los usuarios, donde se especifica la población que se toma de la matriz de las partes interesadas pertinentes, la población que se va a caracterizar (Clientes activos, personal y proveedores), objetivos generales y específicos de la población a caracterizar y algunas variables que se han descrito y que manejan los líderes a cargo de protección de datos personales
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%	No existe avance a la fecha, se remitirá oficios a los líderes responsables de la ejecución de la actividad para que en el próximo seguimiento se aporten las evidencias de la ejecución del mismo.

	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</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 pendiente por realizar.	20%	Resolucion número 101 de 2016 por medio de la cual se establece el valor de la expedición de fotocopias de los documentos que reposan en la Institución Pendiente establecer procedimiento
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. 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. Actualizado y veraz.</li> </ol> </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 pendiente por realizar.	80%	Instrumentos archivísticos diseñados: Programa de Gestión Documental y Plan Institucional de Archivos pendiente por aprobación
	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 pendiente por realizar	0%	No existe avance a la fecha, se remitirá oficios a los líderes responsables de la ejecución de la actividad para que en el próximo seguimiento se aporten las evidencias de la ejecución del mismo.
	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 pendiente por realizar	0%	No existe avance a la fecha, se remitirá oficios a los líderes responsables de la ejecución de la actividad para que en el próximo seguimiento se aporten las evidencias de la ejecución del mismo.

58

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 realizada parcialmente.	50%	Durante el segundo trimestre se ha retroalimentado el código de ética, así mismo en el segundo semestre se realizará la actualización del mismo.
----------------------------	--	---	---	-----------------------------------	-----	--

OFICINA DE PLANEACION LIDER DEL PROCESO		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
JORGE MAURICIO MOGOLLON PICO	PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE PLANEACION	
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
HELBER ALEXANDER ROPERO CONTRERAS	PROFESIONAL ESPECIALIZADO CONTROL INTERNO	

*EW*