



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADIANO

SEGUIMIENTO No.	1	FECHA DE SEGUIMIENTO	30 DE ABRIL DE 2018	FECHA DE SEGUIMIENTO	31 DE AGOSTO DE 2018	X	FECHA DE SEGUIMIENTO	31 DICIEMBRE DE 2018	FECHA 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: 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 parcialmente		40%	Formulación de la resolución por Planeación Revisión por parte de Secretaría General 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 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 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.g. a través de la página web).		1. Divulgación clientes externos e internos. 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 informe que deben monitorear y revisar periódicamente el documento mapa de riesgos de corrupción. 2. Revisión por la oficina de Control Interno cuatrimestralmente de los mapas de riesgos de corrupción.			Actividad pendiente por realizar		0%	Formación y Recursos educativos. 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 trimestralmente 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
2. RACIONALIZACIÓN 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). 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		69%	Se realizó la inscripción de un servicio más en el SUIT, igualmente se envió a trámites más para revisión, se asistió a la Ciudad de Cúcuta 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. Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoran la gestión de las entidades, aumentan la competitividad del país y acrequen el Estado al ciudadano. 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. 2. Cronograma de actividades donde se evidencia la estrategia de racionalización.			Actividad desarrollada parcialmente		33%	1. Instructivo para la expedición de documentos
	3. Racionalización de trámites.	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 página web que signifiquen un mejor esfuerzo para el usuario en su realización. Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.		1. Implementación de acciones para mejorar los trámites. 2. Generar y establecer institucionalmente estrategias o esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y página web.			Actividad desarrollada parcialmente		50%	1. Link en creado pagina como tramites y servicios: http://www.iser.edu.co/ser/hermesoft/portal/G/hor_e_1/recursos/paginas_contenido/22062015/tramite_y_servicios.jsp
	4. Interoperabilidad	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. Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas únicas. • Cadenas de trámites: 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. • Ventanilla única virtual: 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.		• Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización. • Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica. • Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido. • Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir. Es decir, antes de realizar la mejora a proponer. • 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. • Indicar el nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización. • Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento.			Actividad desarrollada parcialmente		50%	1. Link en creado pagina como tramites y servicios: http://www.iser.edu.co/ser/hermesoft/portal/G/hor_e_1/recursos/paginas_contenido/22062015/tramite_y_servicios.jsp

3. RENDICIÓN DE CUENTAS	1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad	<ul style="list-style-type: none"> a. Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas b. Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad. c. Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés d. Identificación de necesidades de información y valoración de información actual e. Capacidad operativa y disponibilidad de recursos 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas 2. Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad. 3. Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés 4. Identificación de necesidades de información y valoración de información actual 5. Capacidad operativa y disponibilidad de recursos 	Actividad desarrollada Satisfactoriamente	100%	Resolución de equipo de rendición de cuentas, informe de evaluación de informe de audiencia vigencia anterior, caracterización (acceda a los perfiles interesados), distribución de los recursos necesarios para desarrollar esta actividad de gestión.
	2. Definición del objetivo, meta y las acciones para desarrollar la estrategia	<ul style="list-style-type: none"> a. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento. b. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro c. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y. d. Selección de acciones para generar incentivos 	<ul style="list-style-type: none"> 1. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento 2. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro. 3. Generación de acciones para promover y realizar el diálogo y. 4. Selección de acciones para generar incentivos 	Actividad desarrollada Satisfactoriamente	100%	creación, publicación y divulgación del reglamento de la audiencia para la vigencia 2017 http://www.ner.edu.co/ser/hcmeso/portal/GHome_1/recursos/paginas_contenido/1505218rendicion_cuentas_2017.jsp
	3. Implementación de las acciones programadas	<ul style="list-style-type: none"> a. Capacitación a servidores públicos y ciudadanos b. convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluaciones, socialización y visualización de la información. d. encuestas de percepción. 	<ul style="list-style-type: none"> 1. capacitación a servidores públicos y ciudadanos 2. convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluaciones. 3. socialización y visualización de la información. 4. encuestas de percepción. 	Actividad desarrollada Satisfactoriamente	100%	espacio de lanzamiento del informe y de reglamento en donde se abrió el debate público para conocer los parámetros establecidos de la audiencia y del proceso que se desarrolla http://www.ner.edu.co/ser/hcmeso/portal/GHome_1/recursos/paginas_contenido/1505218rendicion_cuentas_2017.jsp
	4. Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas	<p>En este punto se realiza 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, publicarla y divulgarla para su 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 dialogarlo entre los participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 	Actividad desarrollada Satisfactoriamente	100%	Se desarrolló el informe de evaluación de la audiencia de rendición de cuentas vigencia 2017 http://www.ner.edu.co/ser/hcmeso/portal/GHome_1/recursos/paginas_contenido/1505218rendicion_cuentas_2017.jsp
	5. Divulgación de documento de rendición de cuentas	El documento debe publicarse en la página web de la entidad.	<ul style="list-style-type: none"> 1. Publicación del documento de rendición de cuentas en la página web institucional. 	Actividad desarrollada Satisfactoriamente	100%	Informe publicado en página web, divulgado mediante evento y socializado mediante la audiencia http://www.ner.edu.co/ser/hcmeso/portal/GHome_1/recursos/paginas_contenido/1505218rendicion_cuentas_2017.jsp
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección • Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Institucionalizar una dependencia que lidere y mejore el servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección • Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano. • 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 	Actividad desarrollada parcialmente	75%	<ul style="list-style-type: none"> 1. La Redacción y la Secretaría General son las encargadas de recepcionar las solicitudes formales e interacción con el ciudadano 2. Admisiones, Registro y Control Académico es la encargada de interactuar con el ciudadano
	2. Fortalecimiento de los canales de atención	<ul style="list-style-type: none"> • La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámite, servicios peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (in-personales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención. • Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (implementación de la NTC 5654 y Converto). • 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. • Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos • Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura. Implementar mecanismos para mejorar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención • Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención • 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. • Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 8047. Aplicar un Auto diagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos • Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (implementación de la NTC 5654 y Converto). • Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos • 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 • Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención • 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. • Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano 	Actividad pendiente por realizar	40%	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"> • Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación • Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades • Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio • Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos • 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, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. • Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano 	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. • Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades • Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. • Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos • Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo, cultura de servicio al ciudadano en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. • Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano 	Actividad realizada parcialmente	30%	Se realizó el diagnóstico para conocer cuáles eran las necesidades de capacitación de funcionarios de la institución y poder crear el Plan de Capacitación Institucional se creó el programa al cual fue aprobado mediante Resolución 343 de 2018. Se llevó a cabo la evaluación de desempeño de los funcionarios de carrera administrativa y los funcionarios de libre nombramiento y renovación así como la concientización de los compromisos laborales y comportamentales para la presente vigencia.

4 Normativo y procedimental	<ul style="list-style-type: none"> Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por mayores de edad y aquellas relacionadas con reconocimiento de un derecho fundamental. Elaborar periódicamente informes de PQRSO para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos. Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico). 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. Continuar e implementar una política de protección de datos personales. Definir mecanismos de actualización normativa y capacitación a servidores en esta área. Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno. Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos como los formatos para recepción de peticiones interpusistas de manera verbal. 	<ul style="list-style-type: none"> Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por mayores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental. Elaborar periódicamente informes de PQRSO para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos. Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico). 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. Continuar e implementar una política de protección de datos personales. Definir mecanismos de actualización normativa y capacitación a servidores en esta área. Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno. Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos como los formatos para recepción de peticiones interpusistas de manera verbal. 	Actividad desarrollada parcialmente	60%	<ol style="list-style-type: none"> Transcripción de Acuerdo del Consejo Directivo reglamento interno de PQRS Primera informe trimestral de PQRS vigencia 2018 Movial de Gestión documental para asignación de números consecutivos Actualizar política de protección de datos personales Aporte preliminar Procedimiento de PQRS Segundo informe trimestral de PQRS vigencia 2018 Acuerdo D13 del 5 de junio de 2018 Por el cual se actualiza el Reglamento para la Transición litista de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerecias Modificación del procedimiento de PQRS conforme a la Guía para responder a solicitudes de información
5. Relacionamiento con el ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta espacial, mecanismos de información - comunicación empleados por la entidad. Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y al servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. 	<ul style="list-style-type: none"> 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. Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y al servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. 	Actividad desarrollada parcialmente	30%	<ol style="list-style-type: none"> Participación de las virtuales a caracterizar personal administrativo y docente
1. Lineamientos de Transparencia Activa	<ul style="list-style-type: none"> La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónico. 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. Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información así: Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura. Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. Divulgación de datos abiertos. Publicación de información sobre contratación pública. Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea. 	<ul style="list-style-type: none"> Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura. Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. Divulgación de datos abiertos. Publicación de información sobre contratación pública. Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea. 	Actividad pendiente por finalizar	0%	se dará cumplimiento a partir del segundo cuadrimestre
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	<ul style="list-style-type: none"> Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1001 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información: a) Apearse 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 sobre por la reproducción de información genere costos 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 dominio de la entidad. b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública: 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. El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados. 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 1756 de 2015. El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no haberse conforme con la respuesta recibida. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 sobre 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 dominio de la entidad. 2. Revisar y documentar los procedimientos para los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública. 	Actividad desarrollada parcialmente	30%	<ol style="list-style-type: none"> Aporte preliminar Procedimiento de PQRS Modificación del procedimiento de PQRS conforme a la Guía para responder a solicitudes de información, pendiente su aprobación
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	<ul style="list-style-type: none"> 1. Registro o inventario de activos de información A. Todas las categorías de información del sujeto obligado. B. Todo registro publicado. C. Todo registro disponible para ser solicitado por el público. 2. Índice de información clasificada y reservada: 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. 3. Esquemas de publicación de información: La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11). La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional. 3 Información publicada con anterioridad Información de interés para la ciudadanía 	<ul style="list-style-type: none"> 1. El registro o inventario de activos de información. 1. Todas las categorías de información del sujeto obligado 2. Todo registro publicado. 3. Todo registro disponible para ser solicitado por el público Actualizado y veraz. El Esquema de publicación de información 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 El Índice de Información Clasificada y Reservada La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11) La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional 3 Información publicada con anterioridad 4. Información de interés para la ciudadanía Los procedimientos 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. 	Actividad desarrollada parcialmente	80%	<ol style="list-style-type: none"> Programa de Gestión documental Plan Institucional de Archivo

4. Criterio diferencial de accesibilidad	<p>• 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.</p> <p>• Adoptar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.</p> <p>• Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para Población en situación de discapacidad.</p> <p>• 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.</p>	<p>• 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.</p> <p>• Adoptar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.</p> <p>• Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.</p> <p>• 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.</p>	Actividad desarrollada parcialmente	80%	Se implementó de la nueva página web con el sistema de lectura y ampliación de texto, buscando beneficiar a las personas con discapacidades.
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"> 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. 	<p>Trabaja en la generación de un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información. 	Actividad desarrollada parcialmente	70%	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acta preliminar Procedimiento de PQRS 2. Modificación del procedimiento de PQRS conforme a la Guía para responder a solicitudes de información, pendiente su aprobación 3. Segundo Informe trimestre de PQRS vigente a 2014
6. INICIATIVAS ADICIONALES	<p>Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se exhibe 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 financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de fortalecer la acción 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. 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 (estados dentro) del programa de Bienestar Institucional.
NOMBRE		OFICINA DE PLANEACION LIDER DEL PROCESO			
JORGE MAURICIO MOGOLLON PICO		CARGO		PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE PLANEACION	
NOMBRE		OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION			
CANDER BENLIDJ JAMES MONTANEZ		CARGO		PROFESIONAL ESPECIALIZADO CONTROL INTERNO	