



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

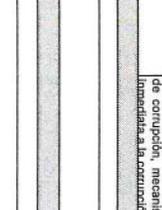
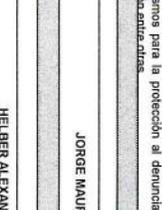
SEGUIMIENTO No.	FECHA DE SEGUIMIENTO	FECHA DE SEGUIMIENTO	X	FECHA DE SEGUIMIENTO	31 DICIEMBRE DE 2016	FECHA DE PUBLICACIÓN	30 de abril de 2016
Componente	Criterio de Verificación		Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
1	30 de abril de 2016	31 DE AGOSTO DE 2016					
Subcomponente	Criterio de Verificación		Actividades Programadas		Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
1. Política de Administración de Riesgos	<p>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:</p> <p>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.</p>		<p>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.</p>		Actividad no desarrollada.	0	No se desarrolló la herramienta de política de gestión del riesgo de la cual hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de como planear y garantizar la eficacia de las acciones planteadas en los riesgos de corrupción identificados.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	<p>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.</p>		<p>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.</p>		Actividad desarrollada Satisfactoriamente	100	Se desarrollo satisfactoriamente este subcomponente.
3. Consulta y Divulgación	<p>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).</p>		<p>1. Divulgación clientes externos y internos. 2. Publicación en la página web.</p>		Actividad desarrollada	100	Se desarrollo la divulgación del mapa de riesgos de corrupción ya con los funcionarios y alta dirección de la entidad. Se publicó en la página web de la entidad el mapa de riesgos de corrupción.
4. Monitoreo y Revisión	<p>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.</p>		<p>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 cuatrimestralmente de los mapas de riesgos de corrupción.</p>		Actividad pendiente por realizar.	50	Se realizó revisión número 1 de los mapas de riesgos de corrupción de los procesos de control interno donde se verificó pertinencia de los riesgos identificados según el área.
1. Identificación de trámites.	<p>Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrados 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</p>		<p>1. Establecer el documento Inventario de trámites y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT.</p>		Actividad pendiente por realizar.	55	En la actualidad la institución tiene inscritos ante el SUIT un total de 7 trámites, de los cuales 7 ya fueron revisados y aprobados por el S en estado de creación, no tenemos trámites sin gestión. En comparación con el informe enviado el 31 de marzo de la presente se puede observar que se aumentó en 2 los trámites aprobados por el S en estado de creación, y un 23 % son trámites que tenemos en creación.
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. 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 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.</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. 2. Corrograma de actividades donde se evidencia la estrategia de racionalización.</p>		Actividad pendiente por realizar.	0	No se evidencia avance en este ítem

2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

<p>3. Racionalización de trámites.</p>	<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 páginas web.</p>	<p>Actividad pendiente por realizar.</p>	<p>0</p>	<p>No se evidencia avance en este ítem</p>
<p>4. Interoperabilidad</p>	<p>Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejecutan 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>• Cadena de trámites: Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o participantes que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.</p> <p>• 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.</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 pueda 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, indicando 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>	<p>Actividad pendiente por realizar.</p>	<p>0</p>	<p>No se evidencia avance en este ítem, según manifiesta el correo sistemas no se cuentan con recursos financieros para la implementación de la estrategia.</p>
<p>1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad</p>	<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>	<p>Actividad desarrollada Satisfactoriamente</p>	<p>100</p>	<p>1. Se definió el equipo de trabajo a través de acto administrativo (F No 085 del 18 de febrero del 2015).</p> <p>2. Se realizó la evaluación de la rendición de cuentas de la Inmediatamente anterior (vigencia 2015) y se publicó en la página de Internet.</p>
<p>2. Definición del objetivo, la meta y las acciones para desarrollar la estrategia</p>	<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>	<p>Actividad desarrollada Satisfactoriamente</p>	<p>100</p>	<p>Se estableció plan de trabajo con responsabilidades donde se objetivo y las metas de la audiencia pública.</p>
<p>3. Implementación de las acciones programadas</p>	<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>	<p>Actividad desarrollada Satisfactoriamente</p>	<p>100</p>	<p>1. Se aplicó encuesta de percepción, se tabuló y se realizó la evaluación.</p> <p>2. Se convocó a la ciudadanía a participar en la audiencia pública a medio impreso (prensa), evento periódico la opinión y página web instit</p> <p>3. Se aplicó encuesta de percepción, se tabuló y se realizó la evaluación.</p>
<p>4. Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas</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>	<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 retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla.</p>	<p>Actividad desarrollada Satisfactoriamente</p>	<p>100</p>	<p>Se realizó Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas donde se analizó cada uno de los factores tras el proceso de desarrollo de rendición de cuentas.</p>
<p>• convergencia de documentos de rendición de</p>	<p>El documento debe publicarse en la página web de la entidad.</p>	<p>1. Publicación del documento de rendición de cuentas en la página web institucional.</p>	<p>Actividad desarrollada Satisfactoriamente</p>	<p>100</p>	<p>Se publicó en la página web institucional el documento de Rendición de Cuentas.</p>
<p>1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</p>	<p>Se recomienda desarrollar acciones relacionadas con:</p> <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. 	<p>• Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>Actividad desarrollada Satisfactoriamente</p>	<p>67</p>	<p>Se implementó el módulo de PRSD el cual se socializó a todo los sur de la entidad.</p> <p>Esta pendiente por institucionalizar una dependencia que lidere la r servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la dirección. (Oficina de Atención al Ciudadano)</p>

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

<p>2. Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<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"> • Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (implementación de la NTC 5554 y Corredor Accesible) en su sitio web de las entidades (implementación de la NTC 5554 y Convenio). • 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. 	<p>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 AuditorioProtesto de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (implementación de la NTC 5554 y Convenio). • 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. 	<p>Actividad realizada parcialmente.</p>	<p>75</p>	<p>Se ha implementado estrategias visuales de carteleras digitales de la parte la comunidad y acceso a la página web institucional actualizada así como los responsables de su actualización y manejo.</p> <p>Se encuentra pendiente establecer la medición de indicadores que medir el desempeño de los canales de atención.</p> <p>Se encuentra pendiente los protocolos de servicio al ciudadano en canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciude</p>
<p>3. Talento humano</p>	<p>• Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.</p> <p>• Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.</p> <p>• Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.</p> <p>• Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.</p> <p>• 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.</p> <p>• Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.</p>	<p>• Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.</p> <p>• Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.</p> <p>• Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.</p> <p>• Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.</p> <p>• 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.</p> <p>• Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.</p>	<p>Actividad realizada parcialmente.</p>	<p>83</p>	<p>Se realizó la evaluación de desempeño a los funcionarios públicos de administrativa.</p> <p>Se realizó capacitaciones según evidencias aportadas por la oficina humana y se encuentra pendiente definir el sistema de incentivos no monetarios.</p> <p>Se realizó la evaluación de desempeño a los funcionarios públicos de administrativa.</p> <p>Se realizaron socializaciones y espacios de sensibilización con el pe apoyo de talento humano, con respecto a cultura del servicio al inte entidad.</p>
<p>4. Normativo y procedimental</p>	<p>• Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>• 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.</p> <p>• Elaborar periódicamente informes de PQRSO para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.</p> <p>• Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>• Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.</p> <p>• Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).</p> <p>• Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. Qualificar el personal encargado de recibir las peticiones.</p> <p>• Construir e implementar una política de protección de datos personales.</p> <p>• Definir e implementar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.</p> <p>• Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.</p> <p>• Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.</p>	<p>• Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>• 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.</p> <p>• Elaborar periódicamente informes de PQRSO para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.</p> <p>• Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.</p> <p>• Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.</p> <p>• Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).</p> <p>• Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.</p> <p>• Qualificar el personal encargado de recibir las peticiones.</p> <p>• Construir e implementar una política de protección de datos personales.</p> <p>• Definir e implementar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.</p> <p>• Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.</p> <p>• Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.</p>	<p>Actividad realizada parcialmente.</p>	<p>70</p>	<p>Se desarrollo la implementación del modulo de PRSD, el cual quien procedimiento general para el tramite de peticiones, quejas y reclamo servicios academicos, de igual forma se realizan los informes firmes PQRSO, capacitadores para el personal que hace del equitativo respuesta, se registran de manera electronica con consecutivo que lo aplicativo, los cuales se encuentran visibles en el prese http://www.iser.edu.co/ser/temesofportal/Chrome_1/recursos/pagintodo/16042015/paq_quejas_reclamos.jsp</p> <p>queda pendiente la construcción de la política de protección personal, su difusión, capacitación e implementación.</p>
<p>5. Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>• Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación emprendidos por la entidad.</p> <p>• 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.</p>	<p>• Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación emprendidos por la entidad.</p> <p>• 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.</p>	<p>Actividad pendiente por realizar.</p>	<p>0</p>	<p>Se encuentra pendiente por realizar por parte de la Vicepresidencia Ac responsable de la medición</p>
<p>1. Lineamientos de Transparencia Activa</p>	<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 97 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"> • 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. 	<p>• Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.</p> <p>• Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.</p> <p>• Divulgación de datos abiertos.</p> <p>• Publicación de información sobre contratación pública.</p> <p>• Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.</p>	<p>Actividad desarrollada Satisfactoriamente</p>	<p>100</p>	<p>Lineas de transparencia, contratación y planeación actualizados y funcionamiento</p> <p>http://www.iser.edu.co/ser/temesofportal/Chrome_1/recursos/pagintodo/22042015/paq_contratacion.jsp</p> <p>http://www.iser.edu.co/ser/temesofportal/Chrome_1/recursos/plan03_paq_gestionacion.jsp</p> <p>http://www.iser.edu.co/ser/temesofportal/Chrome_1/recursos/pagintodo/16042015/paq_Transparencia.jsp</p>

<p>5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</p>	<p>2. Lineamientos de Transparencia Pasiva</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"> • 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, individualizado y estar actualizado. • El acto de respuesta debe ser para los solicitantes interesados. • El acto de respuesta debe ser informado al interesado por los medios de acceso al derecho de petición de documentos y/o información que señala la Ley 1755 del 2015. • 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. 	<p>4. 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.</p> <p>2. Revisar y documentar los procedimientos para los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.</p>	<p>Actividad pendiente por realizar.</p> <p>75</p>	<p>Existen derechos pecuniaros aprobados por consejo directivo para la vigencia, se anexa link de verificación. http://www.ibe.edu.co/ser/framesof/portal/ghome_1/recursofacu/diwoacuerdos_2015/14122015lod_acuerdo_043_14_12_2015.pdf</p> <p>Se evidencia el procedimiento actualizado y pendiente por aprobación SIG</p>
<p>3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información</p>	<p>1. Registros o inventario de activos de información. A. Todas las categorías de información del sujeto obligado. B. Todo registro disponible. C. Todo registro disponible para ser solicitado por el público.</p> <p>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.</p> <p>3. Esquema de publicación de información. Art. 9, 10 y 11).</p> <p>1. La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11). 2. 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.</p>	<p>• 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.</p> <p>• El Esquema de publicación de información: 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> <p>• El Índice de Información Clasificada y Reservada: 1. La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11). 2. 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.</p> <p>Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publican 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 sitio web de la entidad. El inventario de la información pública permite su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.</p> <p>• Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. • Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. • 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 de las comunidades.</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 de las comunidades.</p>	<p>Actividad pendiente por realizar.</p> <p>0</p>	<p>No se ha realizado dichas actividades por parte de la oficina de Comunicación y Prensa.</p>
<p>4. Centro diferencial de accesibilidad</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. • Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. • Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad. • 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>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>	<p>Actividad desarrollada satisfactoriamente.</p> <p>100</p>	<p>Se está adelantando el proceso de inclusión y diversidad para adaptabilidad a los procesos administrativos y académicos.</p> <p>Módulo de PRSD implementado y en funcionamiento sobre registros de solicitudes según sea el caso.</p>
<p>5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública</p>	<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>Las entidades deberán contemplar mecanismos que permitan contar 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 plan 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. 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 ciudadanía, a la ciudadanía.</p>	<p>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> <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 otros.</p>	<p>Actividad realizada parcialmente.</p> <p>30</p>	<p>Se han realizado capacitaciones por parte de planeación para su sobre la importancia de combatir la corrupción, los actos ilícitos y mecanismos de transparencia de la institución, se aportan las asistencia.</p> <p>Está pendiente por actualizar el código de ética por parte de la comisión de ética según directrices del DAFP</p>
<p>6. INICIATIVAS ADICIONALES</p>				
<p>OFICINA DE PLANEACION LIDER DEL PROCESO</p> <p>NOMBRE: JORGE MAURICIO MOGOLLON PICO</p> <p>CARGO: PROFESIONAL ESPECIALIZADO DE PLANEACION</p> <p>NOMBRE: HELBER ALEXANDER ROPERO CONTRERAS</p> <p>CARGO: PROFESIONAL ESPECIALIZADO CONTROL INTERNO</p> <p>FIRMA: </p> <p>FIRMA: </p>				
<p>PE-D-01-F-02 Versión: 3.0 Fecha: 18-3-2016</p>				