



Instituto Superior de  
Educación Rural **ISER**  
Vigilado MinEduación

"Hacia una sociedad rural y  
urbana más justa, sostenible y equitativa"

 @iserpamplona  
 @iser.pamplona  
 ISER Pamplona  
**NIT 890.501.578-4**

## INFORME CUATRIMESTRAL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER CUATRIMESTRE VIGENCIA 2023

CONTROL INTERNO DE GESTIÓN  
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACION RURAL ISER - PAMPLONA

Mayo 10 de 2023

 Cll 8 # 8-155 Barrio Chapinero  
Pamplona  (607) 568-2597 / 316 791 0373  
 iserpam@iser.edu.co

 Av. 3 # 13-43 Barrio La Playa  
Cúcuta  317 367 2783  
 sedecucuta@iser.edu.co





Instituto Superior de  
Educación Rural **ISER**  
Vigilado MinEduación

"Hacia una sociedad rural y  
urbana más justa, sostenible y equitativa"

Twitter @iserpamplona  
Instagram @iser.pamplona  
Facebook ISER Pamplona  
NIT 890.501.578-4

## INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno de Gestión en el desempeño del rol de evaluación y seguimiento, conforme a lo dispuesto en el Decreto Nacional 124 de 20161 y a los Artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 20112 que establece:

ARTÍCULOS 73 "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".

ARTÍCULOS 76..."Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un proceso de gestión de denuncias, quejas y reclamos, se podrán validar sus características contra los estándares exigidos por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción (...)"»

Para el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del primer cuatrimestre vigencia 2023, se realizó verificación de las actividades programadas en cada uno de los componentes del Plan.

## OBJETIVO GENERAL

Evaluar el cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Instituto Superior de Educación Rural ISER -Pamplona, de la vigencia 2023, de conformidad con lo establecido el procedimiento P-DE-04 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Pamplona  Cll 8 # 8-155 Barrio Chapinero  
 (607) 568-2597 / 316 791 0373  
 iserpam@iser.edu.co

Cúcuta  Av. 3 # 13-43 Barrio La Playa  
 317 367 2783  
 sedecucuta@iser.edu.co





## COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2023

COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2023	
Componente # 1	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
Componente # 2	Racionalización de trámites
Componente # 3	Rendición de cuentas
Componente # 4	Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
Componente # 5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
Iniciativas adicionales	Iniciativas adicionales

### METODOLOGIA

El proceso de Control Interno de Gestión, en ejercicio de sus funciones a través del Rol de "Evaluación y Seguimiento" según el artículo 171 del Decreto 648 de 2017 realiza de manera cuatrimestral el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023.

El seguimiento y verificación efectuado corresponde a todas las actividades reportadas en cada uno de sus componentes, con el propósito de dar cumplimiento a las disposiciones legales e informar el avance del Plan.



## NORMATIVIDAD APLICABLE

- Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de Prevención, investigación y sanción de Actos de Corrupción, al igual que la efectividad del Control de la Gestión Pública.
- Decreto Nacional 124 de 2016 donde se dictan los parámetros para la elaboración y construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, los estándares para las Entidades públicas, la verificación del cumplimiento; los mecanismos para monitorear y hacer seguimiento.
- Guía para la Administración del Riesgo y el diseño de Controles en Entidades Públicas Versión 5 de diciembre de 2020- DAFP
- Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano- Versión 2 de 2015- DAFP
- Resolución No. 049 del 27 de enero de 2023 "Por la cual se aprueba el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Instituto Superior de Educación Rural ISER de pamplona, para la vigencia 2023".

## ANALISIS DE LA INFORMACION POR COMPONENTES

Con la información presentada por la segunda línea de Defensa y los responsables de las actividades establecidas en cada uno de los componentes de plan se realizó la verificación de las evidencias presentadas en el formato: F-DE-21 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por Componentes, correspondiente a las actividades planteadas.

A continuación, se relaciona los componentes establecidos en el Plan Anticorrupción, con el numero de actividades establecidas y el porcentaje (%) asignado por cada componente y actividad.



### Distribución pesos Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Descripción	# Actividades	% Asignado	Peso cada actividad por componente
Componente # 1	8	18.0%	2.3%
Componente # 2	6	18.0%	3.0%
Componente # 3	12	18.0%	1.5%
Componente # 4	14	18.0%	1.3%
Componente # 5	11	18.0%	1.6%
Iniciativas adicionales	2	10.0%	5.0%
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>100%</b>	

Fuente: Plan Anticorrupción ISER vigencia 2023.

El documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano, Versión 2 de 2015, del Departamento Administrativo de la Función Pública, establece niveles de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan, de acuerdo con su porcentaje de cumplimiento de cada una de las actividades programadas y ejecutadas como se puede observar en la siguiente tabla:

#### PARAMETROS ZONA DE CALIFICACIÓN

Rango (%)	Zona de Ubicación	Color
De 00% a 59%	Baja	Rojo
De 60% a 79%	Media	Amarillo
De 80% a 100%	Alta	Verde

Fuente: Estrategias para la construcción Versión 2- año 2015 DAFP



Conforme a los componentes definidos en el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, se puede evidenciar el grado de cumplimiento a corte del 30 de abril del presente año, su zona de ubicación de acuerdo con los parámetros definidos en la tabla anterior, número de actividades con fecha de finalización a 30 de abril no ejecutadas y porcentaje de ejecución por componente, como se evidencia a continuación:

Descripción	# Actividades	# de actividades con fecha de implementación a corte de 31-4-2023 No ejecutadas	# de actividades con fecha de implementación abiertas	% Asignado por componente	% de cumplimiento por componente	Escala de valoración de acuerdo a los parámetros de calificación	Observación
Componente # 1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	8	0	8	18.0%	5.2%	28.88%	La actividad 1.1. no se ha ejecutado las actividades del 2.1 al 5.2 se han ejecutado parcialmente.
Componente # 2 Racionalización de trámites	6	5	1	18.0%	0.0%	0.00%	No tiene porcentaje de ejecución, 5 de 6 actividades definidas en el componente con fecha de finalización a 30 de abril no se ejecutaron.
Componente # 3 Rendición de cuentas	12	1	11	18.0%	0.0%	0.00%	No tiene porcentaje de ejecución
Componente # 4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	14	0	14	18.0%	3.8%	21.07%	Las actividades 1.1 a 3.1, 4.5 y 5.3 No se han ejecutado las actividades 4.1 a 4.4, 4.6, 5.1 y 5.2 se han ejecutado parcialmente
Componente # 5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	11	1	10	18.0%	4.8%	26.82%	Las actividades 1.1, 1.3, 2.1, 2.2, 3.2 y 5.1 se han ejecutado parcialmente las actividades 1.2, 3.1, 3.3, 3.4 y 4.1 no se han ejecutado
Iniciativas adicionales	2	0	2	10.0%	0.0%	0.00%	No se han ejecutado las actividades, fecha de implementación de las actividades abiertas.
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>7</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>	<b>13.82%</b>	<b>13.82%</b>	



## Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

De las ocho (8) actividades planteadas para la vigencia, se encuentran con fecha de implementación abiertas, de las cuales: La actividad 1.1. no presenta avance y las actividades del 2.1 al 5.2 se han ejecutado parcialmente, con un porcentaje de cumplimiento por componente del 5.2% por componente, zona de ubicación Baja con el 28.88%.

## Componente # 2 Racionalización de trámites

No tiene avance, 5 de 6 actividades definidas en el componente, con fecha de finalización a 30 de abril no se ejecutaron, con un cero (0%) de cumplimiento, zona de ubicándose Baja

## Componente # 3 Rendición de cuentas

De las trece (13) actividades definidas en el plan, No registra porcentaje de ejecución, con un cero (0%) de avance, zona de ubicándose Baja

## Componente # 4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

De las catorce (14) actividades definidas en el componente los numerales 1.1 a 3.1, 4.5 y 5.3 No se registra avance y las actividades 4.1 a 4.4, 4.6, 5.1 y 5.2 se han ejecutado parcialmente, con un porcentaje de cumplimiento del 3.8% de acuerdo con el porcentaje asignado por componente, ubicándose en zona Baja con el 21.07%.

## Componente # 5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

De las once (11) actividades definidas en el plan, los numerales 1.1, 1.3, 2.1, 2.2, 3.2 y 5.1 se han ejecutado parcialmente, y las actividades 1.2, 3.1, 3.3, 3.4 y 4.1 no se han ejecutado, con un porcentaje de



Instituto Superior de  
Educación Rural **ISER**  
Vigilado MinEduación

"Hacia una sociedad rural y  
urbana más justa, sostenible y equitativa"

Twitter @iserpamplona  
Instagram @iser.pamplona  
Facebook ISER Pamplona  
NIT 890.501.578-4

cumplimiento del 4.8% de acuerdo con el porcentaje asignado por componente, ubicándose en zona Baja con el 26.82%.

### Iniciativas adicionales

No se han ejecutado las actividades, fecha de implementación de las actividades abiertas, con cero (0%) de avance, zona de ubicación baja.

### RECOMENDACIONES

Se recomienda que las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano deben de cumplirse de acuerdo con el cronograma establecido en cada uso de los componentes por actividades.

La meta o producto con fechas de implementación vencidas, realizar el análisis de causas para identificar la causa raíz, que dio origen al no cumplimiento de la actividad en los tiempos establecidos, y establecer plan de mejora.

Definir en el procedimiento o en el acto administrativo de aprobación del Plan Anticorrupción, la escala de calificación de cada uno de los componentes y sus actividades.

CENDER BENILDA JAIMES MONTAÑEZ  
Profesional Especializada de Control Interno

Anexo: Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. (Primer cuatrimestre vigencia 2023).



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: F-DE-21

Versión: 02

Fecha: 07/04/2022

Página: 2 de 8

FORMATO

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						Monitoreo						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Avance cuantitativo	% de avance monitoreo	% de cumplimiento frente al peso asignado	Observaciones	Responsable del monitoreo	Fecha del Monitoreo	
Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración del Riesgo	1.1	Divulgar la política de administración de riesgos a los funcionarios y personal de apoyo de la institución	3 tips informativos durante la vigencia	Profesional Especializado de Direcciónamiento Estratégico	1/31/2023	11/30/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%	Se recomienda retomar las acciones definidas en el numeral 1 del componente con el fin de lograr la meta establecida.	Direcciónamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
	2.1	Elaborar la matriz de riesgos y oportunidades por proceso	Formato matriz de riesgos y oportunidades elaborado	Líderes de Proceso	1/31/2023	11/30/2023	Se evidencia la matriz de riesgos y oportunidades de cada proceso.	33%	0.74%	Ajustar la matriz de riesgos de acuerdo a las observaciones del informe de monitoreo y seguimiento.	Direcciónamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
Subcomponente/Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos y Corrupción	2.2	Consolidar el mapa de riesgos institucional conforme a la información remitida por los líderes de proceso	Formato mapa de riesgos institucional diligenciado	Profesional Especializado de Direcciónamiento Estratégico	1/31/2023	11/30/2023	Se evidencia la matriz de riesgos y oportunidades de cada proceso, se recomienda ajustar la matriz de acuerdo a las recomendaciones dadas en el monitoreo y seguimiento.	33%	0.74%	Ajustar la matriz de riesgos de acuerdo a las observaciones del informe de monitoreo y seguimiento.	Direcciónamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
	2.3	Publicar el mapa de riesgos institucional en la página web y las modificaciones a que haya lugar	Mapa de riesgos institucional publicado	Profesional Especializado de Direcciónamiento Estratégico Profesional Universitario de Gestión de la Comunicación	1/31/2023	11/30/2023	Se evidencia la matriz publica en el siguiente link: <a href="http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallg/home_1/recursos/resoluciones_rectoria/2023/31012023/resolucion_049_27_enero.pdf">http://www.iser.edu.co/iser/hermesoft/portallg/home_1/recursos/resoluciones_rectoria/2023/31012023/resolucion_049_27_enero.pdf</a>	33%	0.74%	Publicar matriz de riesgos actualizada de acuerdo con las observaciones.	Direcciónamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
Subcomponente/Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1	Comunicar el mapa de riesgos institucional a los funcionarios y personal de apoyo de la institución así como sus modificaciones	Correo enviado	Profesional Especializado de Direcciónamiento Estratégico	1/31/2023	11/30/2023	Se enviaron los correos a los líderes de proceso con la información.	33%	0.74%	Enviar una vez realizado los ajustes a la matriz	Direcciónamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
Subcomponente/Proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Monitorear la matriz de riesgos y oportunidades conforme a los lineamientos de la normatividad vigente	3 monitoreos realizados	Profesional Especializado de Direcciónamiento Estratégico Líderes de proceso	4/21/2023	12/31/2023	Se adelantó el primer monitoreo y seguimiento con corte a 30 de abril de 2023, por los procesos de Direcciónamiento Estratégico y Control Interno de Gestión	33%	0.74%		Direcciónamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 diciembre por la Oficina de Control Interno.	Seguimientos cuatrimestrales al mapa de riesgos institucional	Profesional Especializado de Control Interno	4/30/2023	12/31/2023	Se realizó el seguimiento con corte a 30 de abril.	33%	0.74%		Direcciónamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
	5.2	Elaborar informe del cuatrimestre correspondiente. Plan de mejora de las debilidades encontradas en el seguimiento	Informes cuatrimestrales	Profesional Especializado de Control Interno	5/12/2023	Los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de corte del seguimiento	Se elaboró el documento relacionado.	33%	0.74%		Direcciónamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
<b>TOTAL AVANCE</b>									<b>5.20%</b>			



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: F-DE-21

Versión: 02

Fecha: 07/04/2022

Página: 3 de 8

FORMATO

Componente 2: Racionalización de trámites						Monitoreo					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Avance cualitativo	% de avance monitoreo	% de cumplimiento frente al peso asignado	Observaciones	Responsable del monitoreo	Fecha del Monitoreo
Identificación de trámites	1.1 Realizar inventario de trámites y otros procesos académicos y administrativos	inventario de trámites realizado	Profesional Especializado de Direcciónamiento Estratégico Profesional Universitario de GTIC	1/31/2023	3/30/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%	Fecha de implementación de las actividades para el logro de la meta o producto vencidas, se recomienda hacer el análisis de causas por la cual no se cumple con la actividad en los tiempos establecidos, establecer plan de mejora si diere lugar	Direcciónamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
	1.2 Identificar los procesos responsables de la entrega de dichos productos relacionando la normativa asociada, los requisitos que se solicitan a los usuarios para acceder, los puntos de atención en donde se prestan al usuario y los horarios de atención.	Formato información de trámites	Profesional Especializado de Direcciónamiento Estratégico Profesional Universitario de GTIC Líderes de proceso	1/31/2023	3/30/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%		Direcciónamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
	1.3 Identificar si los trámites y OPA registrados en el SUIT siguen siendo vigentes para la institución	Trámites actualizados en el SUIT	Profesional Especializado de Direcciónamiento Estratégico Profesional Universitario de GTIC	4/1/2023	4/30/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%		Direcciónamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
Priorización de trámites	2.1 Identificar los trámites que requieren priorización en la estrategia de racionalización	Listado de trámites a racionalizar	Profesional Especializado de Direcciónamiento Estratégico Profesional Universitario de GTIC	4/1/2023	4/30/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%		Direcciónamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
Estrategia de racionalización de trámites	3.1 Formular la estrategia de racionalización de trámites	Estrategia de racionalización de trámites en el SUIT	Profesional Especializado de Direcciónamiento Estratégico Profesional Universitario de GTIC	4/1/2023	4/30/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%		Direcciónamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
	3.2 Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones	Acciones implementadas	Profesional Especializado de Direcciónamiento Estratégico Profesional Universitario de GTIC	4/30/2023	12/31/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%	Fecha de implementación de las acciones abierta, se recomienda trabajar en las mismas con el fin de obtener la meta o producto definido en el componente.	Direcciónamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
<b>TOTAL AVANCE</b>								<b>0.00%</b>			



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: F-DE-21  
 Versión: 02  
 Fecha: 07/04/2022  
 Página: 4 de 8

FORMATO

Componente 3: Rendición de cuentas													Monitoreo					
Elementos	Actividades	Meta o producto	Etapas de la Rendición de Cuentas					Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Avance cualitativo	% de avance monitoreo	% de cumplimiento frente al peso asignado	Observaciones	Responsable del monitoreo	Fecha del Monitoreo		
			Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación											
Información	1.1	Publicación y difusión en el sitio web institucional de temáticas de interés para la comunidad interna y externa	10 noticias de alto impacto dirigidas a grupos de valor e interés				X		Profesional Universitario de Gestión de la Comunicación	1/31/2023	12/23/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%	Fecha de implementación de las acciones abiertas, se recomienda trabajar en las mismas con el fin de obtener la meta o producto definido en el componente. Se elimino la actividad	Control Interno de Gestión	5/3/2023	
	1.2	Divulgación de estadísticas institucionales para fines académicos	2 boletines estadísticos				X		Profesional Especializado de Dirección de Estrategia de Profesional Universitario de ARCA Profesional Universitario de GTIC	6/30/2023	12/23/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%		Control Interno de Gestión	5/3/2023	
	1.3	Publicación y visualización de la información de Rendición de Cuentas, incluyendo el informe de gestión	Campaña de visibilización de RDC ejecutada	X		X			Gestión de la Comunicación	2/1/2023	7/31/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%		Control Interno de Gestión	5/3/2023	
	1.4	Publicación del documento de Rendición de Cuentas en página web institucional	Documento de RDC publicado en página web				X		Gestión de la Comunicación	2/1/2023	7/31/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%		Control Interno de Gestión	5/3/2023	
	1.5	Publicación de la evaluación de la RDC en página web institucional	Documento publicado en página web					X	Gestión de la Comunicación	2/1/2023	7/31/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%		Control Interno de Gestión	5/3/2023	
Diálogo	2.1	Elaborar la estrategia de rendición de cuentas de acuerdo a los resultados generados en el autodiagnóstico	Estrategia de rendición de cuentas publicada		X				Equipo RDC Profesional Especializado de Dirección de Estrategia	2/1/2023	4/30/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%	Control Interno de Gestión	5/3/2023		
	2.2	Desarrollar la audiencia pública de rendición de cuentas	Audiencia desarrollada				X		Equipo RDC Profesional Especializado de Dirección de Estrategia	5/1/2023	7/22/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%	Control Interno de Gestión	5/3/2023		
Responsabilidad	3.1	Diseñar un folleto sobre el proceso de rendición de cuentas para sensibilizar a los grupos de valor e interés	Folleto publicado en la página web			X			Gestión de la Comunicación Profesional Especializado de Dirección de Estrategia	2/1/2023	7/31/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%	Control Interno de Gestión	5/3/2023		
	3.2	Realizar un sondeo de opinión en la comunidad luterana para indagar sobre los temas de mayor interés, con el fin de consolidarlos y reflejarlos en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Sondeo de opinión	cambio al anterior		se recomienda otros grupos de valor externa	X		Gestión de la Comunicación Profesional Especializado de Dirección de Estrategia	2/1/2023	6/30/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%	Control Interno de Gestión	5/3/2023		
	3.3	Diseñar y aplicar encuestas para evaluar la percepción de los participantes en las actividades de Rendición de Cuentas de la Institución	Encuestas					X	Gestión de la Comunicación Profesional Especializado de Dirección de Estrategia	2/1/2023	7/31/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%	Control Interno de Gestión	5/3/2023		
	3.4	Elaborar informe sobre los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta de satisfacción	Informe					X	Profesional Especializado de Dirección de Estrategia	2/1/2023	7/31/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%	Control Interno de Gestión	5/3/2023		
	3.5	Realizar la evaluación de la Audiencia de Rendición de Cuentas	Informe o Acta					X	Profesional Especializado de Control Interno	2/1/2023	12/31/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%	Control Interno de Gestión	5/3/2023		
<b>TOTAL AVANCE</b>															<b>0.00%</b>			



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

FORMATO

Código: F-DE-21  
 Versión: 02  
 Fecha: 07/04/2022  
 Página: 5 de 8

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano						Monitoreo					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Avance cualitativo	% de avance monitoreo	% de cumplimiento frente al peso asignado	Observaciones	Responsable del monitoreo	Fecha del Monitoreo
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1 Aprobación de la Política de atención al Ciudadano	Acuerdo del Consejo Directivo	Secretaría General	2/1/2023	11/30/2023	Se evidencia acuerdo y política proyectados para presentación ante el Consejo Directivo.	0%	0.00%	Fecha de implementación de las acciones abiertas, se recomienda trabajar en las mismas con el fin de obtener la meta o producto definido en el componente.	Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
	1.2 Socialización de la Política de atención al ciudadano aprobada	Política socializada	Secretaría General	2/1/2023	11/30/2023	Se evidencia acuerdo y política proyectados para presentación ante el Consejo Directivo.	0%	0.00%		Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Revisión y actualización del Manual de protocolos del Servicio al ciudadano	Manual actualizado	Secretaría General	2/1/2023	11/30/2023	Se evidencia acuerdo y política proyectados para presentación ante el Consejo Directivo.	0%	0.00%		Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
	2.2 Socialización y aprobación de la actualización del Manual de Protocolos de Servicio al ciudadano	Manual socializado	Secretaría General	2/1/2023	11/30/2023	Se evidencia acuerdo y política proyectados para presentación ante el Consejo Directivo.	0%	0.00%		Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Capacitaciones realizadas con temáticas en atención al ciudadano.	Secretaría General	2/1/2023	12/30/2023	Actualmente se encuentra proyectada la temática de Comunicación Asertiva, la cual no se ha ejecutado.	0%	0.00%		Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Revisar y ajustar la Guía de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias y sus documentos anexos para incorporar acciones de mejora, conforme el trámite de actualización de los documentos del Sistema de Gestión de la Calidad	Guía aprobada	Profesional Universitario de Gestión Documental	2/1/2023	11/30/2023	Se encuentra revisada y proyecta la Guía de PQRSD, sin embargo está pendiente su formalización y socialización correspondiente.	25%	0.32%		Fecha de implementación de las acciones abiertas, se recomienda trabajar en las mismas con el fin de obtener la meta o producto definido en el componente.	Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión
	4.2 Documentar las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información como un instructivo articulado al proceso de Gestión Documental	Instructivo documentado y aprobado	Secretaría General	2/1/2023	11/30/2023	EL Instituto cuenta con una Guía de PQRSD la cual se encuentra publicada en la página web institucional. Validar pertinencia de eliminación de esta actividad.	100%	1.29%		Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
	4.3 Elaborar trimestralmente los Informes de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información	Informes trimestrales	Auxiliar Administrativo de Secretaría General Profesional Universitario de Gestión Documental	2/1/2023	11/30/2023	El Auxiliar Administrativo de Secretaría General ha proyectado y comunicado los informes trimestrales de PQRSD.	25%	0.32%		Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
	4.4 Revisar y ajustar la política de Protección de Datos	Política socializada	Secretaría General	2/1/2023	11/30/2023	Se evidencia acuerdo y política proyectados para presentación ante el Consejo Directivo.	50%	0.64%		Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
	4.5 Revisar, ajustar, adoptar y publicar la carta del trato digno al ciudadano en los canales de atención al ciudadano.	Carta adoptada y publicada	Secretaría General y Rectoría	2/1/2023	11/30/2023	Se evidencia que se ha generado y definido el formato requerido, sin embargo, este no se ha formalizado ni socializado para su implementación.	0%	0.00%		Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
	4.6 Implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal y articulo a la Guía de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias	Guía aprobada	Profesional Universitario de Gestión Documental	2/1/2023	11/30/2023	Se han realizado los ajustes a la Guía de PQRSD, sin embargo esta pendiente su formalización y socialización.	25%	0.32%		Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
Subcomponente 5 Relacionamento con el ciudadano	5.1 Elaborar caracterización de los grupos de valor e interés del ISER	Documento caracterización	Secretaría General Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico	3/1/2023	8/31/2023	Se ha realizado un avance en la caracterización de estudiantes y graduados como grupos de valor prioritarios para el instituto.	20%	0.26%		Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
	5.2 Aplicar encuesta de satisfacción sobre los servicios que presta la institución a los estudiantes	Encuesta aplicada	Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico	6/30/2023	11/30/2023	Se aplicó encuesta de satisfacción a los estudiantes por parte del proceso de Gestión de la Calidad a través de la plataforma Minerva	50%	0.64%	se recomienda aplicar encuesta de satisfacción sobre los servicios que presta la institución a los diferentes grupos de valor y no solo a los estudiantes.	Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
	5.3 Elaborar la política de participación ciudadana en la gestión pública	Política aprobada	Rectoría Profesional Especializado de Direccionamiento Estratégico	7/1/2023	11/30/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%	Fecha de implementación de las acciones abiertas, se recomienda trabajar en las mismas con el fin de obtener la meta o producto definido en el componente.	Direccionamiento Estratégico Control Interno de Gestión	5/3/2023
<b>TOTAL AVANCE</b>								<b>3.79%</b>			



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: F-DE-21

Versión: 02

Fecha: 07/04/2022

Página: 6 de 8

FORMATO

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información							Monitoreo					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Avance cualitativo	% de avance monitoreo	% de cumplimiento frente al peso asignado	Observaciones	Responsable del monitoreo	Fecha del Monitoreo	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Rediseñar la página web institucional de acuerdo con los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020	Portal web institucional ajustado a los lineamientos Res. 1519 de 2020	Gestión de la Comunicación GTIC	2/1/2023	4/30/2023	Continua en la migración de la página y por motivos laborales no se ha migrado en su totalidad se hizo un respaldo del 100 de la información y se mantiene en el servidor. Se encuentra el proceso de migración	12%	0.20%		Direccionamiento Estratégico - Control Interno de Gestión	5/3/2023
	1.2	Actualización del portal de datos abiertos en portal www.datos.gov.co	Portal web www.datos.gov.co	GTIC - Direccionamiento Estratégico	4/30/2023	12/22/2023	A la fecha, no se presentan avances de la actividad.	0%	0.00%	Fecha de implementación de las actividades para el logro de la meta o producto vencidas, se recomienda hacer el análisis de causas para identificar la causa raíz, por la cual no se cumple con la actividad en los tiempos establecidos, y establecer plan de mejora si diere lugar.	Direccionamiento Estratégico - Control Interno de Gestión	5/3/2023
	1.3	Mantener actualizado el link "transparencia y acceso a la información"	Información actualizada en la página web	Gestión de la Comunicación GTIC Líderes de proceso	1/31/2023	12/22/2023	Se encuentra actualizado a la fecha de seguimiento	100%	1.64%		Direccionamiento Estratégico - Control Interno de Gestión	5/3/2023
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Gestionar la respuesta a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Lry, llevando un registro de los PQRS presentados, sin importar el canal por el que hayan sido allegados por parte de la ciudadanía. Ejemplo: presencial, telefónico, sitio web, correo electrónico etc.	Informes respuestas a PQRS	Secretaría General	2/1/2023	11/30/2023	A la fecha se evidencian 46 PQRS las cuales cuentan con respuestas emitidas a los grupos de valor e interés.	33%	0.54%		Direccionamiento Estratégico - Control Interno de Gestión	5/3/2023
	2.2	Incorporar a la Guía de Gestión y Trámite de las PQRSDF los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.	Guía aprobada	Profesional Universitario de Gestión Documental	2/1/2023	11/30/2023	Se evidencia la revisión y proyección de la Guía de PQRSDF, sin embargo esta pendiente su formalización y socialización correspondiente.	25%	0.41%		Direccionamiento Estratégico - Control Interno de Gestión	5/3/2023
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualización del Registro o inventario de activos de Información	Instrumento actualizado	Profesional Universitario de Gestión Documental	2/1/2023	11/30/2023	A la fecha no se han adelantado las acciones que permitan actualizar el registro de activos de información.	0%	0.00%		Direccionamiento Estratégico - Control Interno de Gestión	5/3/2023
	3.2	Actualización del Programa de Gestión Documental	Instrumento actualizado	Profesional Universitario de Gestión Documental	2/1/2023	11/30/2023	Se actualizó el Programa de Gestión Documental mediante la Resolución 039 de 2023.	100%	1.64%		Direccionamiento Estratégico - Control Interno de Gestión	5/3/2023
	3.3	Actualizar el esquema de publicación de información	Instrumento actualizado	Profesional Universitario de Gestión de la Comunicación	2/1/2023	11/30/2023	No se realizó la actualización del formato de esquema de publicación de información	0%	0.00%		Direccionamiento Estratégico - Control Interno de Gestión	5/3/2023
	3.3	Actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada	Instrumento actualizado	Profesional Universitario de Gestión Documental	2/1/2023	11/30/2023	A la fecha no se han adelantado las acciones que permitan actualizar el índice de información clasificada y reservada.	0%	0.00%		Direccionamiento Estratégico - Control Interno de Gestión	5/3/2023
Subcomponente 4 Criterio diferencial de Accesibilidad	4.1	Implementar los requisitos definidos en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020	Directrices de accesibilidad web implementadas	Profesional Universitario de GTIC	1/31/2023	12/22/2023	Se evidencia dentro el nuevo diseño, sin embargo se encuentra pendiente su formalización.	0%	0.00%		Direccionamiento Estratégico - Control Interno de Gestión	5/3/2023
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso de la información pública	5.1	Elaborar trimestralmente los Informes de las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de información	Informes trimestrales	Auxiliar Administrativo Secretaría General Profesional Universitario de Gestión Documental	2/1/2023	11/30/2023	El Auxiliar Administrativo de Secretaría General ha proyectado y comunicado los informes trimestrales de PQRSDF.	25%	0.41%		Direccionamiento Estratégico - Control Interno de Gestión	5/3/2023
<b>TOTAL AVANCE</b>									<b>4.83%</b>			



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: F-DE-21

Versión: 02

FORMATO

Fecha: 07/04/2022

Página: 7 de 8

Conforme a los lineamientos del DAFP. 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.

**Se sugiere:**

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.

Iniciativas adicionales					Monitoreo						
Actividades	Entregable	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de finalización	Avance cualitativo	% de avance monitoreo	% de cumplimiento frente al peso asignado	Observaciones	Responsable del monitoreo	Fecha del Monitoreo	
Aprobación de la Política de Integridad por parte del Consejo Directivo del ISER	Acuerdo del Consejo Directivo	Líder de Talento Humano	2/1/2023	6/30/2023	La Política ya esta formulada y socializada de acuerdo a la guía. Se esta realizando el ajuste al acuerdo y llevarlo al Consejo Directivo para su revisión y aprobación.	0%	0.00%	Fecha de implementación de la acción abierta.	Direccionamiento Estratégico - Control Interno de Gestión	5/3/2023	
Socialización Política de Integridad	Registro de Asistencia	Comité Gestores de Integridad	2/1/2023	9/30/2023	Hasta que no se realice la aprobación de la política no se puede avanzar en la ejecución de esta actividad.	0%	0.00%	Se recomienda identificar actividad adicional para ser incluida en el componentes, la socialización se deriva de la política de integridad, la cual se debe socializar a los funcionarios	Direccionamiento Estratégico - Control Interno de Gestión	5/3/2023	
<b>TOTAL AVANCE</b>							<b>0.00%</b>				
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO CON CORTE A 30-04-2023</b>							<b>13.82%</b>				