La educación es de todos

Mineducación

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

Tabla de Contenido

PRESENTACIÓN 3
1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019.. 5
2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO 5
3. ALCANCE 5
4. CONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO 5
5. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 6
6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION, ATENCIÓN y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 8
a) IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO 8
a.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGOSI – INSOR 9
a.2. DECLARACIÓN 9
a.3. OBJETIVOS 9
a.4. ALCANCE 9
a.5. TIPO DE RIESGO 10
a.6. RESPONSABILIDADES DE LAS LINEAS DE DEFENSA MECI 11
a.7. NIVELES DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO 12
a.8. TRATAMIENTO DEL RIESGO 12
a.9. MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS 12
a.10. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 13
b) ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 14
b.1. IDENTIFICACION Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 14
c) ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 16
c.1. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y ESTRATEGIAS 16
c.2. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON BASE EN LA PARTICIPACIÓN 17
c.3. EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS IMPLICA: 17
c.4. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO 19
c.5. ETAPAS DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 20
d) MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 21
d.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO 21

d.2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS 21
d.3. MODELO DE ATENCION AL CIUDADANO 22
e) TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. 28
e.1. TRANSPARENCIA ACTIVA..... 29
e.2. TRANSPARENCIA PASIVA..... 29
e.3. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. 29
e.4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD 30
e.5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA..... 30
f) INICIATIVAS ADICIONALES..... 31
g) SEGUIMIENTO 33
ANEXO: ESTRATEGIAS 34

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019 – INSOR

PRESENTACIÓN

El INTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR , como entidad adscrita del Ministerio de Educación Nacional, propende y aporta a la construcción de una sociedad incluyente, a través de la innovación en la generación de procesos de autogestión para la población sorda colombiana y el diseño de estrategias para mejorar la calidad de los servicios de atención a esta comunidad a nivel nacional, dentro de un ambiente de mejoramiento continuo que procure el incremento de la eficiencia, eficacia y efectividad del sistema de gestión de calidad.

A partir de los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, se ha liderado al interior del INSOR y del Sector Educación los principios de buen gobierno y transparencia plasmados en la Ley 1474 de 2011, "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de "Transparencia y acceso a la información pública", así como con la "promoción y protección del derecho a la participación democrática", Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva la Guía para definir las estrategias anticorrupción V2.

En este sentido, en su artículo 73, este Estatuto Anticorrupción ordena a las entidades públicas de todos los órdenes, elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que la misma norma denomina Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

En este sentido, presentamos al país las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano del INSOR, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión teniendo en cuenta los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Una Gestión Integra, Eficiente y Transparente al Servicio del País Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En armonía con la Ley

1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el **Manual único de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz – MURC** y el Decreto 124 de 2016 y sus documentos anexos **"Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" y "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 4 – riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital".**

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR , conformó un equipo con representación de las dependencias de la Entidad, con el fin de analizar y dar cumplimiento a las citadas normas, entendiendo que la lucha contra la corrupción se constituye en la premisa de trabajo de todos los servidores públicos de la Entidad, hacia la consecución de los objetivos y metas institucionales, tomando como base el ejercicio de la función pública en el marco del Nuevo código de Integridad: "Valores del Servidor Público".

En este sentido, el Plan Anticorrupción se desarrolla en el INSOR teniendo en cuenta los componentes planteados en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2", con el fin de fortalecer y articular cada uno de sus componentes como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye seis componentes a partir de los parámetros y soportes normativos, así:

Diagrama No. 1 Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2

1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2019

Integrar y fortalecer estrategias y acciones que permitan al Instituto Nacional Para Sordos INSOR, la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo de la Entidad; rendir cuentas de manera permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y fortalecer el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, en aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y cero tolerancia con la corrupción, en el marco de la política del buen gobierno en la vigencia 2019.

2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Poner en conocimiento y a disposición de la ciudadanía y partes interesadas las acciones definidas por el INSOR en la vigencia 2019, encaminadas a promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

3. ALCANCE

El "**Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2019**" aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la ejecución de los procesos en el marco de sus competencias acorde con las funciones del INSOR.

4. CONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO

- Ley 152 de 1994. Plan de Desarrollo
- Ley 489 de 1998. Organización y funcionamiento de la Administración Pública
- Ley 594 de 2000. General de Archivos
- Ley 734 de 2002. Código Disciplinario Único
- Ley 850 de 2003: Veedurías Ciudadanas
- Ley 962 de 2005: Racionalización de trámites y procedimientos administrativos
- Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Ley 1474 de 2011: Estatuto Anticorrupción
- Ley 1551 de 2012: Nuevo Régimen Municipal
- Ley 1712 de 2014: Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública
- Ley 1757 de 2015. Dicta disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 3851 de 2006. Organiza un sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana

- Decreto 028 de 2008
- Decreto 4637 de 2011
- Decreto Ley 019 de 2012
- Decreto 1649 de 2014
- Decreto 1083 de 2015
- Decreto 415 de 2016.
- Decreto 126 de 2016.
- Decreto 270 de 2017. Participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación
- Decreto 1499 de 2017: Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2.
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 4 – riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital.
- Manual único de rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz – MURC

5. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Para 2019 la construcción del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se enmarca en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG que es un "marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio"[1], según dispone el Decreto 1499 de 2017[2], y se inicia por parte del INSOR su implementación. De acuerdo con lo anterior, desde la Entidad se consolida en un documento el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana. Este lineamiento se definió, teniendo en cuenta que la participación ciudadana es un componente transversal a las acciones de rendición de cuentas, de atención al ciudadano y derecho de acceso a la información pública.

El PAAC tiene un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y de desarrollarán en detalle en las dimensiones de Control Interno,

[1] Definición MIPG tomada: Manual Operativo sistema de Gestión MIPG DAFP

2 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".

Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación pertenecientes al MIPG.

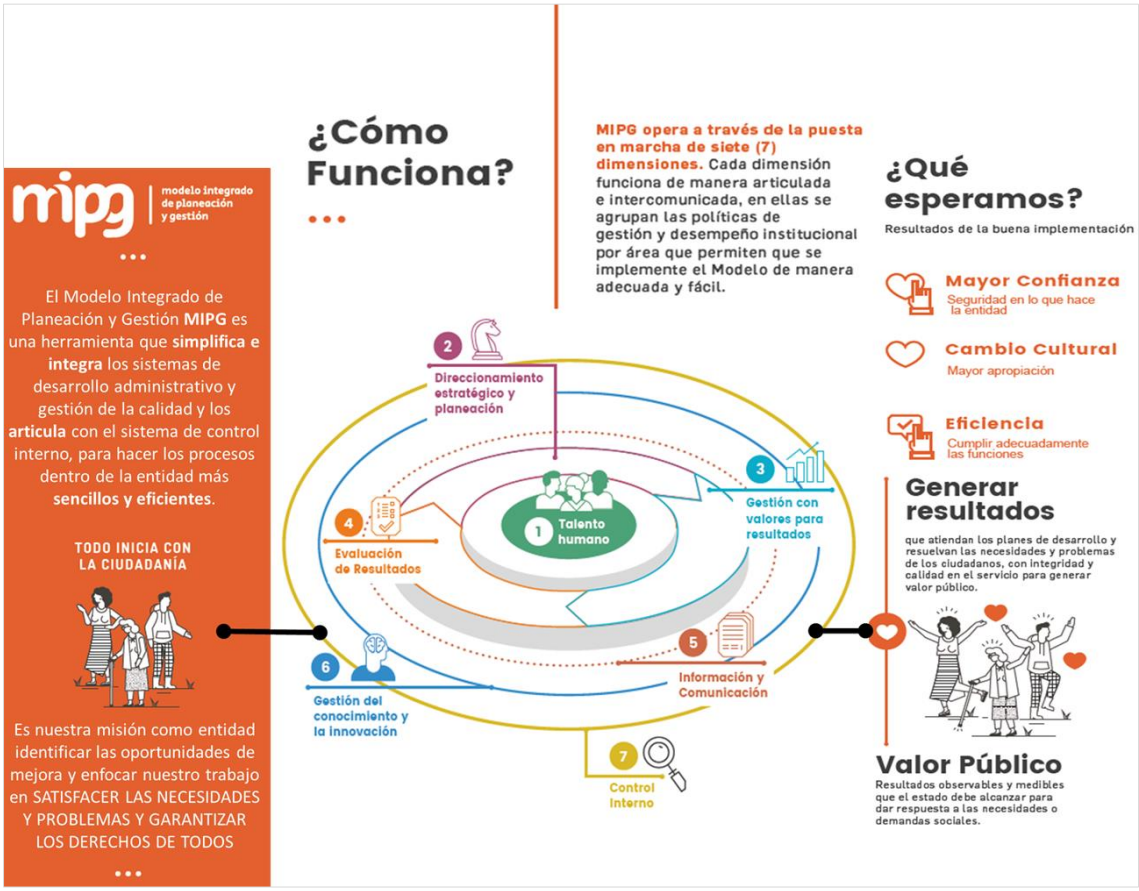
Dichos componentes son:

– Dimensión: Control Interno o Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para su mitigación)

– Dimensión: Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) o Racionalización de trámites o Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano o Rendición de cuentas

– Dimensión: Información y Comunicación o Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Diagrama No. 2 Modelo Integrado de Planeación y Gestión operación



Fuente: Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión. DAFP

MAPA DE PROCESOS

La identificación del Mapa de procesos fortalece la implementación del MIPG, ya que se describen las actividades de planeación, autoevaluación y mejoramiento continuo como bases para el direccionamiento estratégico de la Entidad, previa identificación de las necesidades y requisitos de nuestros usuarios.

Diagrama No. 3 Mapa de procesos del INSOR

Fuente: Construcción propia – Actualizado 25 Julio 2018 - Comité de Gestión y Desempeño

6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION, ATENCIÓN y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se incorporarán los lineamientos y actividades contempladas en los seis componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

a) IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

De acuerdo a la normatividad vigente, la gestión de riesgos se constituye como una herramienta estratégica de gestión a través de la cual se identifican las opciones de respuesta a fin de evitar, prevenir, reducir, compartir o aceptar niveles de riesgo que

afectan el logro de la misión institucional. Se enuncia el marco de acción que permitirá tomar decisiones relativas a la administración del riesgo del Sistema integrado de Gestión, el cual está alineado con: El Modelo Estándar de Control Interno – MECI, la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento de la Función Pública – DAFP:-" Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 4 – riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - 2018" , la herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2" contemplado en el Decreto Nacional 2641 de 2012 y la prevención de riesgos en seguridad y salud en el trabajo contenida en la Guía Técnica Colombiana GTC 45 en su última versión.

a.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGOSI – INSOR [3]

a.2. DECLARACIÓN

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, se compromete a ejecutar acciones de control, a través de las tres líneas de defensa MECI, para prevenir o mitigar el impacto negativo de los riesgos a los que puede estar expuesta la Entidad. La administración del riesgo del INSOR tiene un carácter estratégico y será el mecanismo para que los directivos y servidores de la entidad se comprometan a identificar, analizar, valorar y minimizar los riesgos de gestión y de corrupción que puedan afectar el desarrollo de sus procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.

La metodología para la administración del riesgo se formulará atendiendo los lineamientos establecidos en la Guía para la gestión del riesgo y diseño de controles en entidades públicas, y el Manual operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

El INSOR implementará su Política Integral de Administración del Riesgo a través de la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos, tanto de gestión, como de corrupción de sus procesos institucionales y los asociados al Sistema de Gestión, con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales. Esta política será la base para la definición de los planes de contingencia y continuidad de la entidad.

a.3. OBJETIVOS

Orientar al Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en la adecuada identificación, análisis, valoración y administración de los riesgos que pueden afectar positiva o negativamente, el cumplimiento de su misión y el logro de los objetivos institucionales.

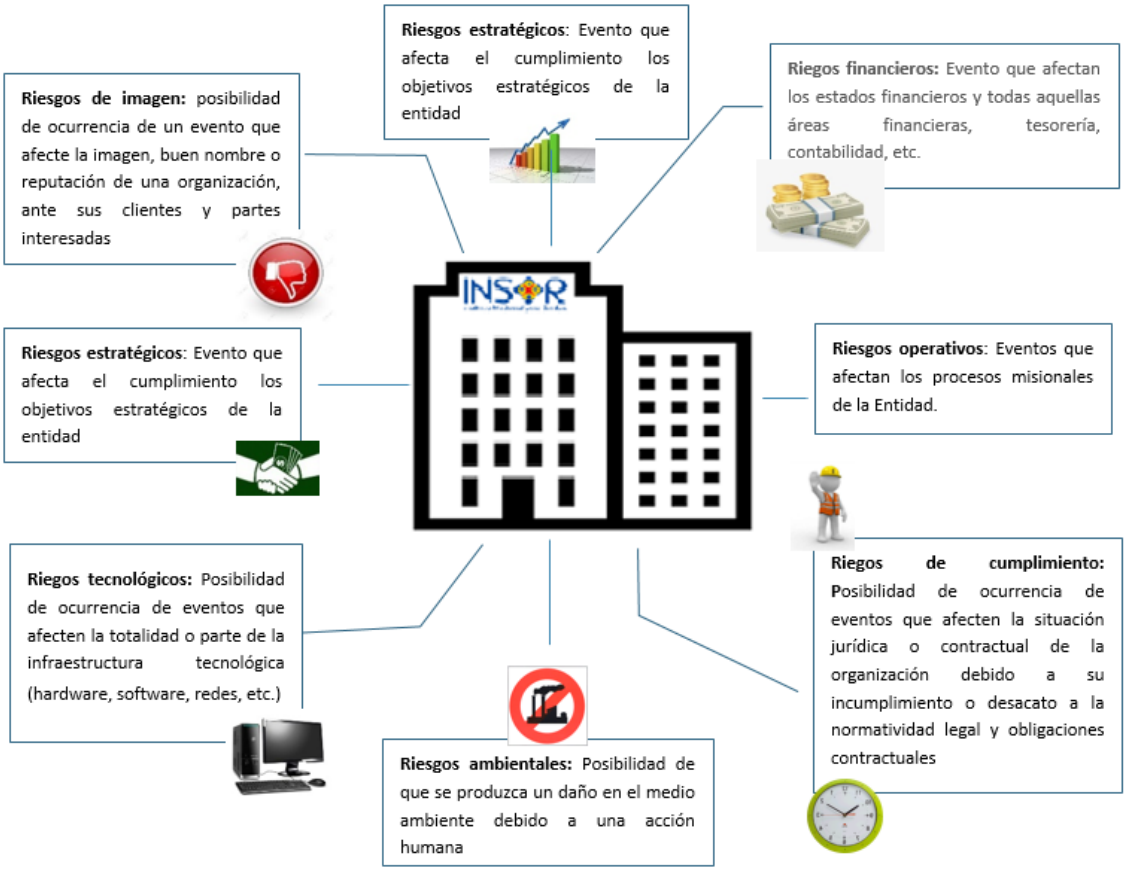
a.4. ALCANCE

La Política de Administración del riesgo es de carácter institucional y aplica a todos los procesos, proyectos y programas especiales y a todas las actividades ejecutadas por los servidores en cumplimiento de sus funciones.

[3] Aprobación Actualización Política de Administración del Riesgo- 24 de Julio 2018- Comité de control Interno

a.5. TIPO DE RIESGO

Durante la etapa de identificación, se realiza una clasificación del riesgo según sus características, con el fin de orientar la formulación de un tratamiento que posibilite la mitigación del riesgo, mediante la definición de controles y acciones de intervención. En este sentido, el INSOR clasifica sus riesgos de acuerdo a las siguientes categorías:



Fuente: Construcción propia

a.6. RESPONSABILIDADES DE LAS LINEAS DE DEFENSA MECI

Las responsabilidades sobre la administración de riesgos se distribuyen de la siguiente manera

LINEA ESTRATÉGICA: COMITE INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO

- Establecer la politica de administración del riesgo
- Evaluar y dar líneamientos sobre la administración de los riesgos en la entidad
- Revisar los cambios en el direccionamiento estratégico y como estos pueden generar nuevos riesgos o modificar los que ya se tienen identificados
- Hacer seguimiento a cada una de las etapas de la gestión del riesgo y las evaluaciones realizadas por Control Interno.
- Revisar el cumplimiento a los objetivos institucionales y de proceso y sus indicadores e identificar en caso de que no estén cumpliendo, los posibles riesgos que se estan materializando
- Revisar los planes de acción para cada uno de los riesgos
- Asegurar que los servidores responsables de la gestión del riesgo cuenten con los conocimientos necesario

PRIMERA LINEA: LIDERES DE PROCESO

- Identificar y valorar los riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos institucionales
- Definir, diseñar e implementar los controles a los riesgos de su proceso
- Identificar y controlar los riesgos relacionados con posibles actos de corrupción en el ejercicio de sus funciones y el cumplimiento de sus objetivo.
- Mantener controles internos efectivos para ejecutar procedimientos de riesgo y control en el dia a dia
- Establecer responsables e implementar las actividades de control
- Desarrollar procesos de comunicación para que las personas desarrollen sus actividades de control

SEGUNDA LINEA : OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

- Asegurar que las evaluaciones del riesgo y control incluyan riesgos de fraude
- Elaborar informes sobre el monitoreo a los riesgos para las demás lineas de defensa
- Asegurar que los riesgos son monitoreados con relación con la politica de administración del riesgo.
- Supervisar el cumplimiento de las politicas y procedimientos especificos establecidos por la primera linea de defensa
- Realizar monitoreo de los riesgos y controles tecnológicos
- Recopilar información y comunicarla a la primera y tercera linea de defensa sobre controles
- Monitorear e informar sobre las deficiencias de los controles

TERCERA LINEA : EQUIPO DE CONTROL INTERNO

- Evaluar el diseño y efectividad de los controles e informar los cambios en la evaluación del riesgo a la Alta Dirección
- Asesorar en la metodologia para la identificación y administración del riesgo, en coordinación con al segunda linea de defensa
- Comunicar al Comité de Coordinación de Control Interno cambios en la evaluación del riesgo
- Suministrar recomendaciones para mejorar la eficiencia y eficacia de los controles
- Establecer un Programa anual de auditoria basado en riesgos
- Evaluar si los controles están presentes (en politicas y procedimientos) y funcionan

a.7. NIVELES DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO

Los riesgos de gestión y de corrupción ubicados en las zonas determinadas como: moderada, alta y extrema y los riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo ubicados en los niveles: no aceptable, no aceptable con control específico y aceptable; deberán ser priorizados para efectos de ser monitoreados e implementar acciones de mejora o controles, que permitan llevar al riesgo a un nivel menor del inicialmente identificado. Los niveles de aceptación y la metodología para la valoración de los riesgos se encuentran documentados en la Guía de administración del riesgo del INSOR.

a.8. TRATAMIENTO DEL RIESGO

La selección de las opciones de manejo o tratamiento para los riegos de gestión de la entidad, se establecieron con base en la “Guía para la administración del riesgo” del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República y la GTC 45 en su última versión para los riesgos de Seguridad y Salud en el trabajo.

La metodología se encuentra documentada en la Guía de administración del riesgo del INSOR.

a.9. MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

El monitoreo a la gestión del riesgo en la entidad, se encuentra conformado por dos componentes: el primero mediante el autocontrol realizado por los líderes de los procesos de manera permanente y el segundo, mediante el monitoreo realizado por la oficina de Planeación y Sistemas, con una periodicidad cuatrimestral.

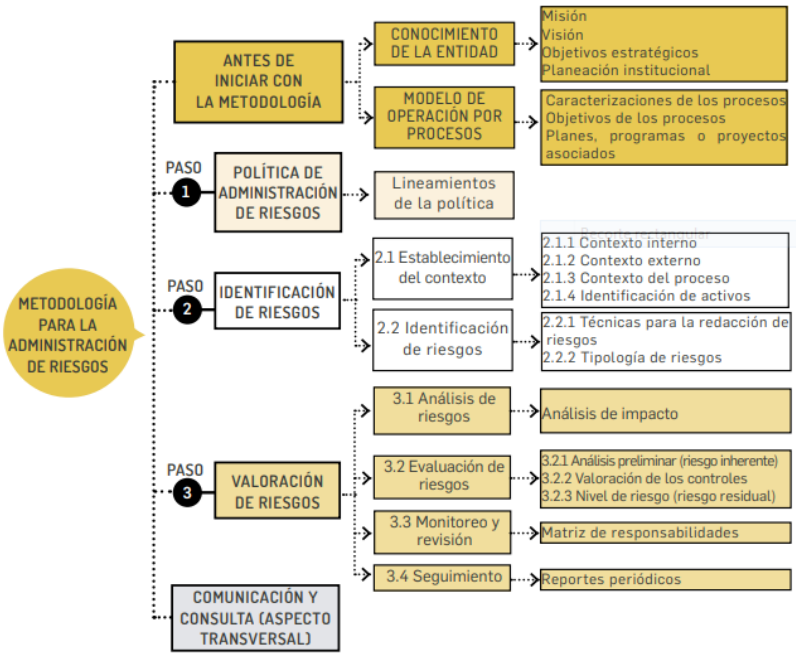
El seguimiento a la gestión del riesgo que permita reducir la probabilidad de materialización de los mismos, procesos se realizará por parte del Equipo de control interno, con una periodicidad cuatrimestral y de acuerdo con las siguientes fechas:

- Un primer seguimiento de auditoría interna a corte 30 de abril.
- Un segundo seguimiento de auditoría interna a corte 31 de agosto.
- Un último seguimiento de auditoría interna a corte 31 de diciembre.

a.10. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Se da continuidad a la actualización de la Matriz Mapa de riesgos de la enditad, según lo establecido en la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 4 – riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital" y su Metodología para la administración del riesgo. Asimismo se inicia la identificación de riesgos de acuerdo al protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Diagrama No. 4 Metodología para la administración del riesgo



Fuente: Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 4 – riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital – Metodología Riesgos DAFP

A continuación encontrara Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad.

MATRIZ RIESGOS

MATRIZ ESTRATEGIA RIESGOS

b) ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

b.1. IDENTIFICACION Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, ha enfocado esfuerzos y realizado diferentes actividades tendientes a la racionalización y simplificación del servicio de asesoría y asistencia técnica que actualmente brinda a la comunidad en general, propendiendo por la eficiencia y transparencia en la gestión y hacer más fácil la relación del ciudadano con la entidad y el Estado.

En el año 2018 se realizó el proceso de registro de dos nuevos trámites con el acompañamiento del departamento administrativo de la Función Pública: Tramite Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana-español - ENILSCE Tramite Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes obteniendo como resultado la aprobación en inclusión de los mismos en el inventario SUIT de la entidad.

Inventario SUIT Registros INSOR (3): 1 OPA - 2 Trámites

Tabla No. 1 Trámites y Otros procedimientos Administrativos– INSOR

TIPO	NÚMERO	NOMBRE	DISPONIBILIDAD	NO MÁS FILAS : PORTAL ÚNICO PARA REALIZAR TRÁMITES DEL ESTADO EN LÍNEA
Otros procedimientos administrativos – OPA	15002	Asesoría y asistencia técnica	Parcialmente en línea	https://www.nomasfilas.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T15002
Trámite Único	69839	Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana-español - ENILSCE	Parcialmente línea	https://www.nomasfilas.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T69839
Trámite Único	69841	Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes - RENI	Totalmente línea	https://www.nomasfilas.gov.co/memoficha-tramite/-/tramite/T69841

Durante la vigencia 2018, se planeó una acción de racionalización para mejorar el Servicio de Asesoría y asistencia técnica del INSOR, la cual se cumplió al 100%.

Compromiso administrativo: implementar una mejora tecnológica con la adquisición de equipos y software para prestar el servicio de asesoría y asistencia en Bogotá y a nivel nacional por medio del uso de Internet.

Se ejecutó el Plan de Racionalización 2018, se adoptó del protocolo de asesoría virtual y la prestación del Servicio de Asesoría y Asistencia Técnica virtual.

Divulgación a la Ciudadanía:

Se actualizo y publico el portafolio de Servicios de la Entidad: https://bit.ly/2NrMLWB y se divulga con Video LSC: Este es nuestro Portafolio de Servicios https://youtu.be/UjQ3iAbRFB0, por medio del portal Web institucional y Redes Sociales. Se prestó el servicio de Asesoría y Asistencia Técnica bajo la Modalidad Virtual y se realizan 135 conexiones en la vigencia 2018, las cuales contempla conexión con entidades públicas, secretarias de educación, gestores territoriales entre otros."

Este servicio puede ser consultado en la página web: www.nomasfilas.gov.co

En la vigencia 2019 la entidad inicia la revisión y análisis sobre la mejora administrativa del servicio inscrito "Asesoría y Asistencia Técnica -Otro procedimiento Administrativo (OPA)-" en el Sistema Único de Información Trámites- SUIT.

Identificando la mejora por implementar: Reconstrucción de procesos de asesoría y asistencia técnica en relación con las demandas de los sectores, normatividad y tendencias actuales.

Beneficio al ciudadano o entidad: Mejora y oportunidad en la prestación del servicio

MATRIZ ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN

c) ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Política de Rendición de Cuentas, establecida en el documento CONPES 3654 de 2010, Ley 1712 de 2014 y Ley 1757 de 2015 se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

La Rendición de Cuentas se entiende en el INSOR como un mecanismo de participación, en el cual la información se organiza de forma tal que sea asequible y entendible para toda la ciudadanía, generando diversos espacios y mecanismos en los que los interesados pueden interactuar con la Institución

El INSOR incorporará a su gestión el proceso permanente de Rendición de Cuentas con el fin de mostrar públicamente sus actuaciones ganando transparencia y por consiguiente legitimidad institucional, capitalizando la retroalimentación de las posturas de la ciudadanía para incorporarlas a la gestión institucional.

El proceso de rendición de cuentas trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión del INSOR, por cuanto la entidad comparte de manera transparente y se retroalimenta con la ciudadanía sobre la información de su gestión. Esto además eleva los niveles de credibilidad y confianza, y permite a los ciudadanos ejercer su derecho de participar y hacer control social.

En este sentido, en el marco del rediseño de la cadena de valor del INSOR, realizado en el 2016, ***se pretende incorporar para la vigencia 2018 el procedimiento de "Gestión y Articulación de Partes Interesadas", del cual hará parte la Subdirección de Promoción y Desarrollo, a través del Grupo de Trabajo de Accesibilidad que tiene como objetivo brindar la plataforma organizacional necesaria para que la Entidad cumpla cabalmente con el mandato legal de exponer periódicamente y de manera estandarizada***, sus resultados de gestión, de acuerdo a los lineamientos definidos en el documento CONPES en mención y el Manual Único de Rendición de Cuentas

c.1. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y ESTRATEGIAS

El INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS – INSOR ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que les permiten a las entidades y del común, establecer un contacto estrecho y directo con la entidad para conocer información relativa a su actividad misional.

Ver Plan de Participación Ciudadana en la Gestión 2019

c.2. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON BASE EN LA PARTICIPACIÓN

En consideración del Manual de Buen Gobierno del INSOR, los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, los principios de Gobierno Abierto y las recomendaciones del Manual de Rendición de Cuentas anteriormente mencionados, la Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación y Sistemas del INSOR proponen el fortalecimiento e institucionalización del **Espacio de diálogo "Ciudadanos – Equipo Directivo INSOR".** Lo anterior con el fin de mantener este espacio de interacción entre la Dirección del INSOR y los ciudadanos, como un espacio de participación y rendición de cuentas, cuya implementación permita el acercamiento de los ciudadanos a la gestión de la entidad y un mayor conocimiento de la alta dirección de los intereses, necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor.

c.3. EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS IMPLICA:

OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

- Mejorar la transparencia del sector.
- Fortalecer la generación de información.
- Fortalecer los controles sobre el desempeño y la gestión del INSOR.
- Fortalecer la responsabilidad de los servidores por la gestión realizada ante los funcionarios.
- Rendición de cuentas como ejercicio de control social.

FUENTE: Subdirección de Desarrollo Organizacional, MEN.

c.4. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO

Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas, Versión 2.

En este sentido el INSOR dispondrá diversos mecanismos para abordar cada una de las fases de manera permanente a lo largo de cada vigencia y finalizar el proceso de Rendición de Cuentas con la Audiencia Pública, de la siguiente manera:

Una vez se realiza la Rendición de Cuentas, se ponen en la esfera pública los resultados obtenidos, de tal manera que se visibilice la transparencia y participación de las partes interesadas.

Posteriormente, se realizará una valoración del proceso en todas sus fases, en la cual queda el registro de las propuestas recolectadas, la cual se constituye como insumo para el mejoramiento de las prácticas de gestión incorporándolas a la institucionalidad.

c.5. ETAPAS DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Fuente: Manual Único de Rendición de Cuentas, Versión 2.

Para la vigencia 2019, el INSOR ha formulado una estrategia de rendición de cuentas, que busca fortalecer la entrega de resultados y la transparencia en la gestión realizada para cumplir las metas planeadas.

MATRIZ ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

d) MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Uno de los principios de la política de Buen Gobierno está orientado a generar confianza de las partes interesadas en las entidades y los servidores públicos, ambiente en el cual el ciudadano se constituye en el fundamento de la Administración Pública y es el Estado quien está al servicio de sus necesidades y requerimientos. La interacción constante Estado – ciudadanía, permite mantener una comunicación transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia.

Bajo esta proposición las entidades deben orientar sus acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar no solo la excelencia en el servicio al ciudadano, sino también facilitar la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos.

d.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Para el Instituto Nacional para Sordos, las partes interesadas son sin duda el eje central de la acción, es por esto que desde el año 2017 se implementaron acciones de mejoramiento continuo en el Modelo de Atención al Ciudadano, pilar del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, cuya finalidad ha sido ofrecer un servicio de altos estándares de calidad, lo cual será fortalecido en la vigencia 2019. En este sentido, se planea continuar trabajando en identificar cuáles son las necesidades de los ciudadanos, para cumplir con sus expectativas y de esta manera aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción.

En concordancia con lo anterior y teniendo en cuenta los referentes normativos, el Instituto Nacional para Sordos promueve el reconocimiento y garantiza los derechos de las personas sordas, para lo cual ha formulado protocolos de atención y ha desarrollado capacitación desde el año 2016. Adicional a ello se proyecta tener en cuenta las políticas actuales y acciones de mejoramiento en los servicios, basadas en el Modelo integrado de planeación y gestión – MIPG - de manera permanente, de tal forma que los servidores trabajen de manera articulada, continua y se mejore la gestión y desempeño institucional.

d.2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Uno de los principios más importantes en la gestión del Sistema Integrado de Gestión en el Instituto Nacional para Sordos – INSOR es el enfoque hacia el ciudadano: la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus ciudadanos; por

lo tanto, es fundamental capacitar a todos los servidores para que comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los ciudadanos, y así cumplir con sus requisitos y aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción.

d.3. MODELO DE ATENCION AL CIUDADANO

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG[4] - indica que la política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad y a través de los distintos canales. Esta perspectiva entra en diálogo con la idea del INSOR al concebir la inclusión social de las personas sordas como un proceso que se orienta a reducir las barreras de acceso a los servicios, bajo un modelo de derechos humanos y el despliegue de la ciudadanía.

En este marco, la política de servicio al ciudadano, se desarrolla a través de la *dimensión de Gestión con valores para el resultado*, a través de la cual junto con las demás dimensiones desarrolladas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se opera el modelo y se desarrolla una o varias políticas de Gestión y desempeño institucional[5].

En tal sentido la oficina de servicio al ciudadano del INSOR, bajo el concepto de aplicación de acciones desde el Estado para promover y obtener un mayor nivel de satisfacción de los ciudadanos, logrando un posicionamiento estratégico en los temas de competencia de la entidad; diseña el Modelo de Servicio al Ciudadano con el propósito de sentar bases para mejorar la cultura de servicio a la ciudadanía y hacer que la vida del ciudadano sea mejor, siendo ello la razón de ser del servidor público, todo

---

[4] Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, "*Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".*

[5] El decreto 1499 de 2017 establece el Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Dicho modelo contempla 7 dimensiones (Talento Humano, direccionamiento estratégico y planeación, **gestión con valores para resultados,** evaluación de resultados, información y comunicación, gestión de conocimiento y la innovación, control interno) y el desarrollo de 16 políticas de Gestión y desempeño institucional, las cuales son: Planeación institucional, gestión presupuestal y eficiencia del gasto público; Talento Humano, Integridad; Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción; fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos; **SERVICIO AL CIUDADANO,** participación ciudadana en la gestión pública, racionalización de trámites, gestión documental, gobierno digital, seguridad digital, defensa jurídica, gestión del conocimiento y la innovación, control interno, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, mejora normativa.

ello en línea con el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estratégico sectorial de Educación y los planes institucionales de la entidad.

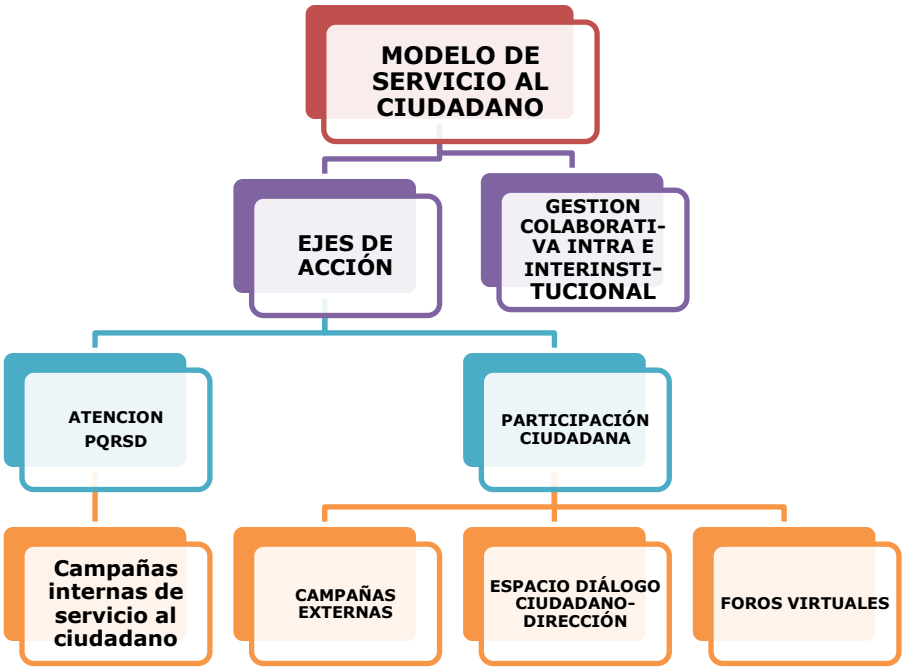
El compromiso es entonces ir de la mano con el ciudadano y fortalecer sus conocimientos en derechos, involucrando elementos de participación activa, mediante la integración de los procesos internos, con la capacidad institucional con que el INSOR cuenta y de acuerdo con los canales de atención dispuestos, de tal forma que se realice la gestión que dé respuesta efectiva a las solicitudes ciudadanas y se acerque al ciudadano con las instituciones del Estado.

De esta forma se piensa que se facilita, primero, el gestionar la atención oportuna y de calidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRSD - presentadas por los ciudadanos, al identificar sus *particularidades, necesidades, expectativas y preferencias*, *y segundo,* proyectar nuestro alcance de lo que podemos hacer y relacionar para los beneficiarios, con oferta institucional y participación ciudadana.

En tal sentido y en sintonía con la misión del INSOR, mediante el presente modelo se pretende crear mecanismos de comunicación entre ciudadanos y el INSOR, al utilizar herramientas tecnológicas existentes y Buenas Prácticas; abordando algunas temáticas de consulta con mayor frecuencia, estableciendo un trabajo colaborativo y coordinado en varios niveles de gestión que van desde el orden Nacional hasta el territorial y con entidades tanto públicas como privadas, en un trabajo mancomunado con las diferentes áreas internas del INSOR.

Así las cosas, el Modelo de Servicio al Ciudadano del INSOR incluye estrategias que se dirigen a posibilitar situaciones para mejorar el servicio de atención a personas naturales y jurídicas (organizaciones públicas y privadas identificadas), como también fortalecer el desarrollo de actividades misionales orientadas a promover el establecimiento de entornos sociales y educativos pertinentes para el goce efectivo de los derechos de la población sorda de Colombia.

En esta medida el Modelo propone lo siguiente:



Fuente: Modelo de Servicio al Ciudadano. Documento de Trabajo de la Oficina de Servicio al Ciudadano. INSOR (2019)

El *primer eje*, *atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias – PQRSD –.* Los PQRSD son los derechos de petición enviados por el ciudadano, como un derecho a realizar peticiones respetuosas, por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. (Art 23 de la Constitución Política de Colombia).

Cada una de las palabras PQRSD se encuentran definidas en el protocolo de servicio al ciudadano del INSOR y la carta del Trato Digno, relacionados en el apartado II, documentos en los cuales también se hace mención a los canales formales de atención

establecidos por la entidad, pensado para que la población sorda y oyente pueda acceder con facilidad a la entidad.

La atención brindada a los ciudadanos del país, a través de los 6 canales de atención diseñados: video llamada en LSC, presencial, telefónico, correo electrónico, correo certificado y página WEB, son mecanismos de comunicación abierta en el uso de la Lengua de Señas Colombiana y/o el Español Oral o escrito. Se ha evidenciado que el canal presencial abre la posibilidad de tener contacto directo entre personas sordas con servidores públicos del INSOR oyentes, que manejan la Lengua de Señas Colombiana – LSC - o con la alternativa de comunicación a través del servicio de interpretación.

Estas formas virtuales, la presencial o la telefónica; son una forma permanente de resolver inquietudes y requerimientos bajo la responsabilidad de los servidores públicos del INSOR, como un derecho a realizar peticiones respetuosas, por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución, las cuales son registradas por la Oficina de Servicio al Ciudadano del INSOR a través del aplicativo de gestión documental adquirido por la entidad, para que acorde con la temática, se generen las respuestas respectivas.

Consulte el Protocolo de Servicio al Ciudadano a continuación:

http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/Protocolo_Servicio_al_ciudadano_INSOR2017.pdf

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Skyp - LSC-: atencionciudadanoinsor

Es atendido por una profesional sorda, con quien la población sorda de todos los lugares del país puede interactuar.

Presencial LSC y Español: Carrera 89 A No. 64C - 30

Zona Industrial Alamos - Bogotá D.C.

Las profesionales que atienden las PQRSD que llegan por este canal son usuarias de LSC y/o del Español

Telefónico:

Los sordos del país acceden por esta línea telefónica a través del centro de relevo y los oyentes por llamada convencional.

Correo electrónico: contacto@insor.gov.co

Las personas sordas y oyentes de los diferentes lugares del país pueden utilizar este canal

Página WEB: www.insor.gov.co

Las personas sordas y oyentes de los diferentes lugares del país pueden utilizar este canal si prefieren hacer su solicitud por escrito.

Correo certificado: Carrera 89 A No. 64C - 30

Zona Industrial Alamos - Bogotá D.C.

Los ciudadanos del país pueden enviar su solicitud a través de una comunicación formal a esta dirección del INSOR.

A diferencia de otras entidades del estado, el servicio de atención al ciudadano INSOR está pensado para que la población sorda y oyente pueda acceder con facilidad a todos los canales dispuestos para la recepción de PQRSD.

Las solicitudes son registradas por la Unidad de Atención al Ciudadano, utilizando los sistemas **ORFEO**, se clasifican de acuerdo con la temática, algunas pueden ser atendidas por la Unidad y las que son de carácter técnico son remitidas a las dependencias correspondientes.

La dependencia genera la respuesta y es enviada al ciudadano a través de la Unidad de Atención al Ciudadano.
http://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/

Los procesos de atención al ciudadano requieren un trabajo coordinado entre las distintas dependencias del INSOR y la Unidad de Atención al Ciudadano, en donde cada una de las partes cumple con actividades específicas según el proceso de que se trate.

MECANISMOS DISPONIBLES	MECANISMOS PROPUESTOS
Página web en internet (Foros, encuestas, servicios de atención en línea, buzón de contacto, notificación vía mail, formulario PQRSD, y entidades)	1. Rendición de cuentas: a. Publicar en la página web la temática previa a la audiencia Pública b. Abrir un chat / twitter para responder preguntas de la audiencia pública. c. Abrir un foro para responder las preguntas más representativas.
Se dispone de un portal web para informar al ciudadano en línea, todo tipo de gestión y convocatoria que maneja la Entidad. Se rediseñará el sitio para facilitar la atención al ciudadano y cumplir con los requisitos de usabilidad y accesibilidad.	1. Asignar un funcionario responsable para tramitar solicitudes por chat y manejo de redes sociales. 2. Realizar en cuentas en la web para medir y aumentar la participación del ciudadano, construir y mejorar los procesos en las dependencias del INSOR de acuerdo con la misión de la Entidad.
Correo electrónico: Se dispone de un correo de contacto.	
En la sede los pueden acercarse a las instalaciones físicas para atención al ciudadano	La Entidad cuenta con una oficina de Atención al ciudadano para prestar asesoría personalizada a los que lo requieran.

MATRIZ ESTRATEGIA ATENCION AL CIUDADANO

e) TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El compromiso del INSOR en torno a la aplicación efectiva de la Ley 1712 de 2014[6] "se evidencia con la página web http://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/ley-de-transparencia-y-del-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica-nacional/ y en el seguimiento trimestral encabezado por la Oficina de Planeación que diseñó una matriz con cada uno de los requisitos establecidos en la ley y en su decreto reglamentario. En 2016 este seguimiento se realizó de manera trimestral.

La entidad en el marco de la estrategia de transparencia y acceso a la información pública enfoca sus esfuerzos para garantizar que el ciudadano y las partes interesadas del sector conozcan la gestión del Instituto en sus diferentes frentes de trabajo tanto misionales, como administrativos, con el fin de fortalecer el control social sobre el desempeño institucional. Es este sentido, entre las prioridades se encuentran proporcionar información clara, completa, oportuna, confiable y sencilla de la gestión de la entidad, de manera que se logre generar confianza en la misma, retroalimentar los procesos y prevenir la ocurrencia de hechos de corrupción.

Durante la vigencia 2016, se desarrolló un plan de trabajo que permitió avanzar en acciones orientadas a dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y la publicación de la información institucional obligatoria en desarrollo de los requisitos establecidos en el Decreto 103 de 2015 y Resolución 3564 de 2015, desarrollando acciones en cinco frentes de trabajo a saber:

Fuente: Departamento de la Función Pública, DAFP.

[6] Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y se dictan otras disposiciones",

e.1. TRANSPARENCIA ACTIVA

El INSOR avanzo publicando información a través de la página Web de acuerdo a lo establecido por la Ley y en el marco de los referentes establecidos por la estrategia de Gobierno en Línea, lo cual implicó la actualización de la misma, en la cual se incorporaron elementos como:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.[7]
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento[8]
- Publicación de información sobre contratación pública[9]
- Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno en línea

Las acciones realizadas, se desarrollaron a partir de l*a matriz de autodiagnóstico*, herramienta que mide la aplicación de la ley 1712 de 2014, a disposición de los sujetos obligados, desarrollada por la Procuraduría General de la Nación.

e.2. TRANSPARENCIA PASIVA

En este componente, el INSOR atiende de manera pertinente y oportuna las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley realizadas por la ciudadanía y analiza las quejas presentadas en función de los servicios que presta.

Tipo de requerimiento	Año 2017	% de oportunidad 2017	Año 2018	% de oportunidad 2018
Derechos de petición	1912	90.9%	1643	94%
Quejas	2		1	
Reclamos	7		0	
TOTAL	**1921**	**1793**	**1644**	**1544**

e.3. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La Entidad durante el 2019 pretende desarrollar acciones orientadas a lograr la apropiación y entendimiento por parte de los servidores en relación con los instrumentos de gestión de la información y priorizará para esta vigencia la elaboración del Registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada.

[7] Ley 1712 de 2014. Artículo 9.
[8] Ley 1712 de 2014. Artículo 11.
[9] Ley 1712 de 2014. Artículo 10.

Para el desarrollo de los mismos, tendrá en cuenta los lineamientos desarrollados en el Decreto reglamentario 1081 de 2015, los cuales se articularán con el Programa de Gestión Documental, para aprobarlos mediante acto administrativo y publicarlos en la página Web en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

e.4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

En el marco del artículo 8 de la Ley 1712 de 2014 el INSOR ha avanzado en el desarrollo de acciones orientadas a que la información sea accesible a los distintos grupos de interés según sus necesidades desarrollando acciones orientadas a hacer más comprensible la información que se divulga, incorporando estrategias de acceso a la información para poblaciones con discapacidad, realizando contactos interinstitucionales que permitan dar respuesta a solicitudes de información en diferentes lenguas, entre otras.

e.5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En este componente el INSOR, a través del proceso de Atención al Ciudadano contará con información del número de solicitudes recibidas, clasificadas por ejes temáticos, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otras instituciones por exceder la competencia de la entidad, el tiempo de respuesta a cada solicitud, lo cual le permite incorporar estrategias permanentes para optimizar la prestación del servicio y mejorar los niveles de satisfacción de los usuarios.

MATRIZ ESTRATEGIA TRANSPARENCIA

f) INICIATIVAS ADICIONALES

EL INSOR durante la vigencia 2018 adoptó las iniciativas encaminadas a fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción con la adopción de la nueva metodología del Gobierno Nacional "Valores del Servicio Público – Código de Integridad ", para orientar las actuaciones de los servidores y establecer pautas concretas de cómo debe ser su comportamiento en su labor.

En su código de Integridad definió 6 valores a adoptar: Cuidado, Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia y Justicia, los cuales cuentan cada uno con su seña identificadora. Para la presente vigencia el reto será continuar con actividades de divulgación que permitan apropiar este código por todos los servidores de la entidad.

Código de Integridad – INSOR

Fuente: construcción propia

Código de Integridad**:**

http://www.insor.gov.co/home/wp-content/uploads/filebase/codigo_integridad_insor2018.pdf

Valores de Integridad – INSOR

MATRIZ ESTRATEGIA INICIATIVAS ADICIONALES

g) SEGUIMIENTO

A partir del Desarrollo de acciones emanadas del Plan Anticorrupción 2018 la entidad avanzó en estrategias orientadas a acercar al ciudadano a la gestión de la entidad, avanzando en cada tema que permitan hacer más visible y trasparente la misma.

En este sentido la Entidad abordó cada uno de los temas y propone para el 2019 un nuevo plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano donde la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas consolida una nueva herramienta con un enfoque administrativo y técnico basado en la Normatividad vigente, teniendo en cuenta el seguimiento y control que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

En este sentido teniendo como base el Mapa de Riesgos ya definido, se propone para la vigencia 2019 acciones a desarrollar para el control de riesgos, donde los líderes de proceso realizaran acciones de mejoramiento con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

El Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 2019, fue aprobado 31 de enero de 2019.

ANEXO: Se dispone de las Estrategias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019 en formato reusable o editable, archivo en formato Excel (.XLSX).

ANEXO: ESTRATEGIAS

Se dispone de las Estrategias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019 en formato reusable o editable, archivo en formato Excel (.XLSX).