La educación es de todos | Mineducación

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSOR 2022

Carrera 89A # 64C - 30 Álamos zona industrial
www.insor.gov.co /contacto@insor.gov.co
Tel. (57-1) 4391221

INFORME DE GESTIÓN

República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional
INSOR
Instituto Nacional para Sordos

Tabla de contenido

1. OBJETIVO 3
2. ALCANCE 3
3. INTRODUCCION. 3
4. CONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO 5
5. CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL INSOR 7
6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION, ATENCIÓN y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 10
   a. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO 10
   b. ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 12
   c. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 15
   d. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 20
   e. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. 27
   f. INICIATIVAS ADICIONALES 31
   g. SEGUIMIENTO 33

1. OBJETIVO

Diseñar, gestionar y controlar estrategias 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 acciones 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 el desarrollo de las políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (en adelante MIPG) durante la vigencia 2022.

El objetivo del documento es "Poner en conocimiento y a disposición de la ciudadanía y partes interesadas las acciones definidas por el INSOR en la vigencia 2022, encaminadas a la adopción de las estrategias propias del Plan anticorrupción, Atención y participación ciudadana".

2. ALCANCE

El "Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2022" aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la gestión de los procesos en el marco de sus competencias acorde con las funciones del INSOR, el cual, deberá interactuar con el público objetivo de la entidad para aplicar la toma de decisiones y gestión pública transparente a nivel directivo, administrativo y operativo

3. INTRODUCCION.

El Instituto Nacional para Sordos "INSOR" es una entidad adscrita al Ministerio de Educación Nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía presupuestal; cuyo objeto fundamental es promover, desde el sector educativo, el desarrollo e implementación de política pública para la inclusión social de la población sorda. En

desarrollo de su objeto, el INSOR coordinará acciones con todos los entes del sector público y privado en las áreas de su competencia.

En cumplimiento a 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, 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 versión 2 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 cual se denomina Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

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".

Por lo anterior, INSOR presenta al país las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, 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 íntegra, eficiente y transparente al servicio del país.

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

4. CONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO

- Ley 87 de 1993. Sistema Nacional de Control Interno
- Ley 152 de 1994. Plan de Desarrollo
- Ley 190 de 1995. Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- 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
- Decreto 3851 de 2006. Organiza un sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana
- Decreto 028 de 2008. Por medio del cual se define la estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto que se realice con recursos del Sistema General de Participaciones
- 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
- Decreto Ley 019 de 2012. Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- 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 1083 de 2015. Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública
- Decreto 415 de 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública (fortalecimiento institucional en materia de tecnologías de la información y las comunicaciones)
- 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.
- Resolución 1519 de 2020 de Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"
- Ley 2052 de 2022. "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial ya los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"

DOCUMENTOS TÉCNICOS

- 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 versión 2
- Caja de Transformación Institucional: herramientas para la relación del Estado con la Ciudadanía. Versión 1

5. CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL INSOR

Misión

Liderar, orientar y articular la implementación de políticas públicas para consolidar entornos sociales y educativos inclusivos, que permitan el goce pleno de derechos y la igualdad de oportunidades para la población sorda en Colombia.

Visión

Ser una institución reconocida a nivel nacional e internacional por liderar con eficiencia y alta calidad técnica, la implementación de políticas públicas que garanticen el establecimiento de entornos sociales y educativos para el goce pleno de derechos y la igualdad de oportunidades de la población sorda en Colombia.

Valores de Integridad

"Nosotros, los servidores públicos del INSOR, somos personas que con vocación y orgullo trabajamos todos los días para servir y ayudar a la población sorda colombiana. Por esta razón, adoptamos el Código de Integridad, el cual será la guía para nuestro actuar. Lo leeremos, entenderemos, sentiremos, compartiremos y aplicaremos en cada una de nuestras actuaciones del día a día."

- Respeto
- Honestidad
- Diligencia
- Compromiso
- Cuidado
- Justicia

Objetivo Estratégico

Eje Estratégico

- Administrativo y de Gestión

Objetivo Estratégico

- Fortalecer la gestión del INSOR mediante la apropiación de la capacidad institucional y la articulación interna e interinstitucional, para propiciar condiciones de atención a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés, con criterios de valor, confianza y satisfacción
- Fortalecimiento de la gestión integral del INSOR

Línea Programática

Objetivo Línea Programática

- Generar mayor capacidad de gestión del INSOR en la implementación y mejoramiento continuo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y control interno, para el cumplimiento de las competencias y obligaciones señaladas por la constitución y la Ley.
- Incrementar la cobertura de los servicios que presta el INSOR a sus usuarios.

En cumplimiento al objetivo estratégico de "Fortalecer la gestión del INSOR mediante la apropiación de la capacidad institucional y la articulación interna e interinstitucional, para propiciar condiciones de atención a las necesidades de los ciudadanos y grupos de interés, con criterios de valor, confianza y satisfacción" y teniendo en cuenta que la construcción del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana - PAAC se basa en la implementación del 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], el INSOR mantiene para la vigencia 2022 la implementación del modelo y las estrategias propias que fortalezcan la gestión institucional transparente y participativa. El PAAC tiene un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y se desarrollarán en detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación pertenecientes al MIPG.

[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"

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.

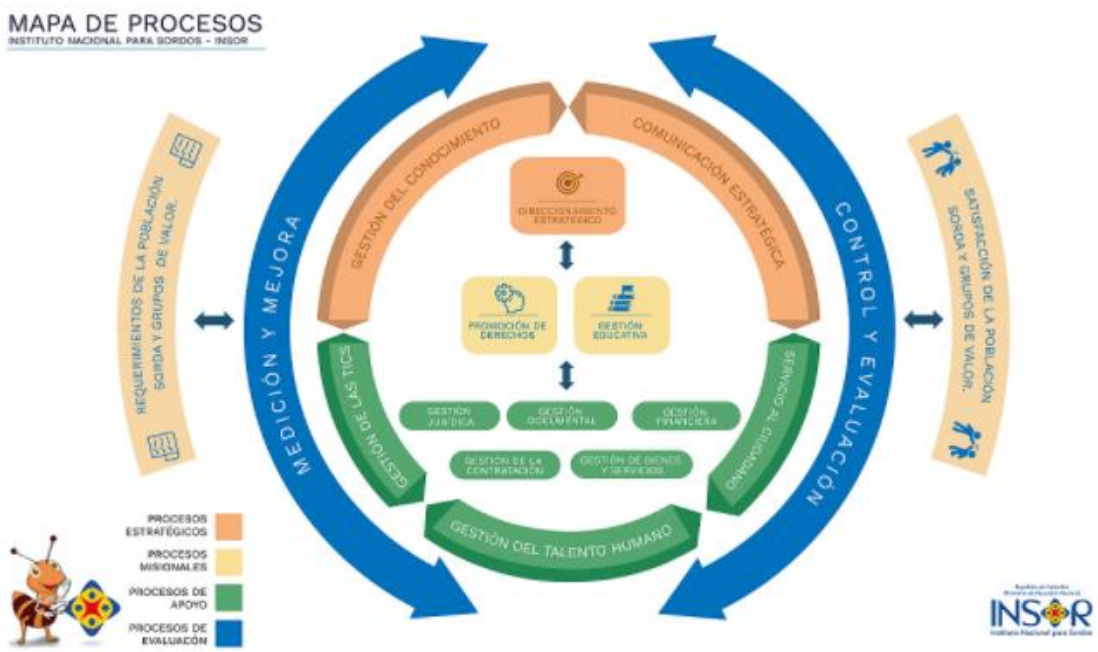
Diagrama No. 2 Modelo Integrado de Planeación y Gestión operación

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 2019 - 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.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGOS – INSOR

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, para dar cumplimiento a los objetivos estratégicos y favorecer el desarrollo de sus procesos, se compromete a desplegar acciones de control, que le permitan prevenir o mitigar el impacto de factores internos y externos que afecten los resultados esperados de la entidad; en consecuencia, la Alta Dirección, establece la administración del riesgo como mecanismo para fijar los lineamientos de tratamiento, manejo y seguimiento de los riesgos, actividad que estará liderada por el representante legal, con la participación del Comité Coordinador de Control Interno y que propone diferentes niveles de responsabilidad al interior de la entidad denominados "líneas de defensa de MECI", mediante las cuales se designan roles a los servidores para la identificación, análisis, valoración y minimización de los riesgos.

Mediante la implementación de la Política Integral de Administración del Riesgo, el INSOR identificará, analizará, evaluará y dará tratamiento a los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad digital de sus procesos institucionales, y los asociados al Sistema de Gestión. Esta política será la base para la definición de los planes de contingencia y continuidad de la entidad.

Consulte en el siguiente enlace el Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad. MATRIZ RIESGOS INSOR y a continuación las acciones propuestas del primer componente para la vigencia 2022:

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
Revisar y ajustar la política de administración del riesgo				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
Socialización política de administración del riesgo.				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Analizar y ajustar los riesgos de corrupción identificados en los procesos, en el marco de la mejora continua.				Responsables de los procesos
Consolidar matriz de riesgos institucional				Oficina Asesora de Planeación y sistemas
Publicar en la web la actualización del mapa de riesgos de corrupción				Oficina Asesora de Planeación y sistemas
Reporte a los riesgos y controles establecidos				Responsables de los procesos
Monitoreo de controles establecidos				Oficina Asesora de Planeación y sistemas

b. ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

IDENTIFICACION Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, a partir del análisis de los procesos y procedimientos ha enfocado esfuerzos para la ejecución de actividades tendientes a la racionalización y simplificación de los servicios y tramites inscritos en el Sistema Único de Información de Tramites (en adelante SUIT), promoviendo la eficiencia y transparencia en la gestión y hacer más fácil la relación del ciudadano con la entidad y el Estado.

Para la vigencia 2022, INSOR cuenta con el siguiente Inventario SUIT:
Registros INSOR tres (3): un (1) OPA - dos (2) Trámites
Tabla No. 1 Trámites y Otros procedimientos Administrativos– INSOR

TIPO	NÚMERO	NOMBRE	DISPONIBILIDAD	GOV.CO: PORTAL DE OFERTA DE SERVICIOS, TRÁMITES, EJERCICIOS DE PARTICIPACIÓN E INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES PÚBLICAS DEL ESTADO COLOMBIANO
Otros procedimientos administrativos – OPA	15002	Asesoría y asistencia técnica	Parcialmente en línea	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T15002
Trámite Único	69839	Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana-español - ENILSCE	Parcialmente línea	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T69839
Trámite Único	69841	Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes - RENI	Totalmente línea	https://www.gov.co/servicios-y-tramites/T69841

Los datos de operación de la vigencia anterior fueron registrados en la plataforma, obteniendo los siguientes resultados:

TIPO	NÚMERO	NOMBRE	DISPONIBILIDAD	
Otros procedimientos administrativos – OPA	15002	Asesoría y asistencia técnica	Parcialmente en línea	**258**
Trámite Único	69839	Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas colombiana-español – ENILSCE	Parcialmente línea	**0**
Trámite Único	69841	Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes - RENI	Totalmente línea	**0**

En la vigencia 2021, se planeó una acción de racionalización para Actualizar el acto administrativo (resolución) que rige los trámites RENI

y ENILSCE, los cuales se encuentran en proceso de revisión por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Divulgación a la Ciudadanía:
Se actualizó y publicó el portafolio de Servicios de la Entidad: (http://www.insor.gov.co/home/descargar/Portafolio-de-Tramites-y-Servicios-2020.pdf) 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.

En la vigencia 2022 la entidad continua 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, obteniendo

- Beneficio al ciudadano o entidad: Mejora y oportunidad en la prestación del servicio
- Acciones racionalización: Reducción del tiempo de respuesta o duración del trámite

PLAN DE INTEGRACIÓN GOV.CO

El gobierno expidió la directiva presidencial 02 de 2019, una estrategia nacional de integración digital que de manera creciente brindará una experiencia efectiva en el relacionamiento Estado- ciudadano. Es un Estado ágil, eficiente y seguro.

A través de los lineamientos y guías para vincularse con la estrategia de Integración Digital se crea GOV.CO que es el Portal Único del Estado Colombiano que ofrece en un solo lugar toda la oferta de trámites, servicios, ejercicios de participación e información del país y en el cual las entidades públicas van a vincularse.

El INSOR en cumplimiento de la directiva realizó el registro del plan de Integración GOV.CO en la vigencia 2019 y proyectó a 3º de junio de 2020 la actualización de los trámites y servicios de la entidad registrados en la plataforma SUIT; esta acción complementa la ejecución del Plan de racionalización de trámites de la entidad.

Con el propósito de construir una organización más eficiente en temas de gestión administrativa y dar una respuesta oportuna a las peticiones ciudadanas en temas de transparencia en el desempeño administrativo y participación ciudadana, ha establecido su estrategia de reducción, parametrización y optimización en la vigencia 2021, así:

Nombre de la entidad: Instituto Nacional para Sordos
Sector Administrativo: Educación Orden: Nacional

Año Vigencia: 2022

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR		ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN		
Número	**Nombre**	**Situación actual**	**Mejora por implementar**	**Beneficio al ciudadano o entidad**	**Tipo racionalización**	**Acciones racionalización**	**Fecha inicio**	**Fecha final racionalización**	**Responsable**
69839	Evaluación Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana-español - ENILSCE	Trámite con normativa actualizada. Se encuentra a la espera de recursos para la implementación del trámite	Mantener actualizado los insumos necesarios para posibilitar la implementación en cuanto a recursos y trámites	Información actualizada de la implementación de la ENILSCE	Tecnológica	Optimización del aplicativo	01/07/2022	15/12/2022	Subdirecciones
69841	Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes - RENI	Trámite con normativa recientemente actualizada. Se encuentra a la espera de recursos para la ejecución del trámite	Ajustes y accesibilidad de la plataforma RENI. Implementación plataforma en sede electrónica	Accesibilidad plataforma en Lengua de Señas Colombiana - LSC	Tecnológica	Optimización del aplicativo	01/07/2022	15/12/2022	Subdirecciones

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 proceso interrelacionado entre la entidad y el ciudadano, en el cual la

información institucional se organiza de forma tal que sea en lenguaje claro y comprensible 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 incrementar la capacidad institucional, dando respuesta a los compromisos públicos y como un proceso participativo, de aprendizaje y articulado con el control social, disciplinario, político y fiscal.

El proceso de rendición de cuentas trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión del INSOR, generados a través de las acciones implementadas y cuyo resultado promueve la legitimidad institucional, capitaliza la retroalimentación de las posturas de la ciudadanía incorporadas a la gestión institucional, incrementa los niveles de credibilidad y confianza, y permite a los ciudadanos ejercer su derecho de participar y hacer control social.

De esta manera se informa las acciones que comprometen el tercer componente del plan anticorrupción, de atención y participación ciudadana 2022:

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.

Plan de Participación Ciudadana en la Gestión 2022

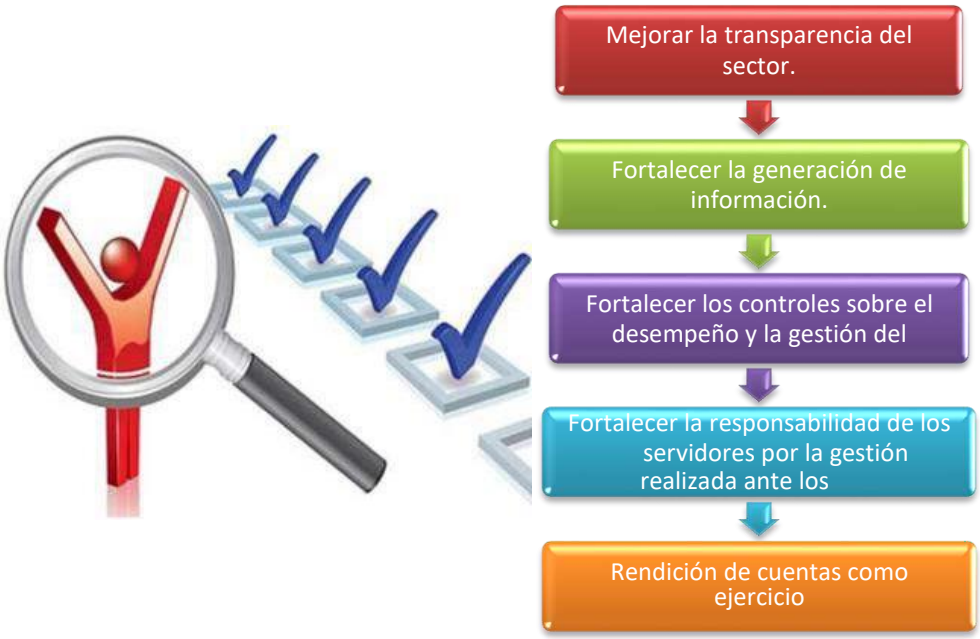
SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON BASE EN LA PARTICIPACIÓN

En consideración del Manual de Buen Gobierno del INSOR, los principios del MIPG, 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

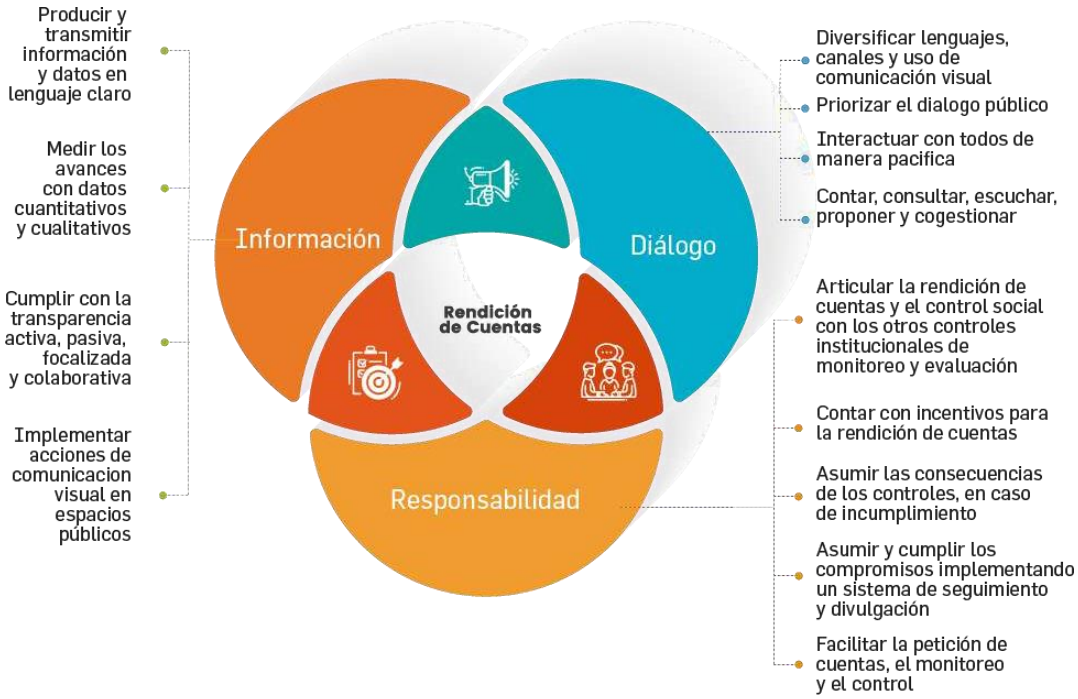
INSOR y los ciudadanos, como un escenario de participación y rendición de cuentas, cuya implementación permita el acercamiento de los ciudadanos a la gestión de la entidad y un mayor conocimiento de la alta dirección de los intereses, necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor.

EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS IMPLICA:

OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS
FUENTE: Subdirección de Desarrollo Organizacional, MEN.



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



ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL PROCESO

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.

ETAPAS DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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

Para la vigencia 2022, 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.

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
Consolidar y publicar Informe de Gestión 2021				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Elaborar y actualizar el cronograma de Actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del Instituto Nacional Para Sordos – INSOR - 2022				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.				Dirección General -Secretaria General -Subdirecciones -Oficina Asesora de Planeación y Sistemas -Comunicaciones -Oficina de Control Interno
Realizar y publicar Informe de la audiencia de Rendición de Cuentas - Capitulo Encuesta en				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
la audiencia de rendición de cuentas que mida el contenido y la forma en que se desarrolló				

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 este propósito 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 de garantizar no solo la excelencia en el servicio al ciudadano, sino también facilitar la garantía del ejercicio de los derechos ciudadanos.

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 se seguirá fortaleciendo en la vigencia 2022. 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.

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.

MODELO DE ATENCION AL CIUDADANO

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG[3] - 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.

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

[3] 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".

que la vida del ciudadano sea mejor, siendo ello la razón de ser del servidor público, todo ello en línea con el Plan Nacional de Desarrollo, el Plan Estratégico sectorial de Educación y los planes institucionales de la entidad.

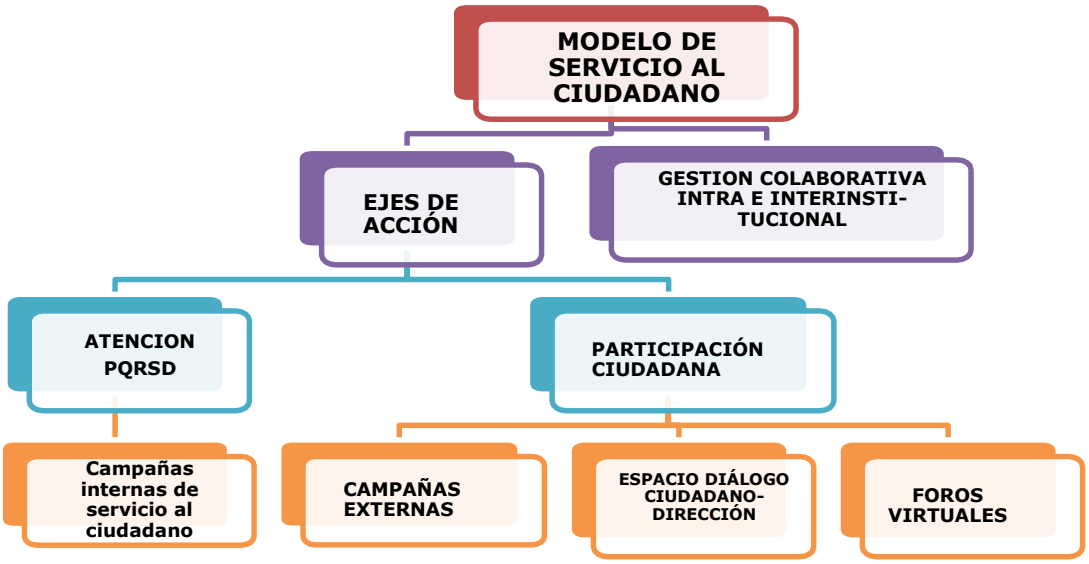
El compromiso es entonces ir de la mano con el ciudadano y fortalecer sus conocimientos en derechos, involucrando elementos de participación activa, mediante la integración de los procesos internos, con la capacidad institucional con que el INSOR cuenta y de acuerdo con los canales de atención dispuestos, 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.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Correo certificado: Carrera 89 A No. 64C - 30 Zona Industrial Alamos - Bogotá D.C.

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

Presencial LSC y Español: Carrera 89 A No. 64C - 30 Zona Industrial Álamos - Bogotá D.C.
Las profesionales que atienden las PQRSD que llegan por este canal son usuarias de LSC y/o del español

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.

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.

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.

Las acciones a desarrollar en la vigencia 2022 enmarcadas en el componente 4, se describen a continuación:

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

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

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
Elaboración y / o actualización y socialización de la documentación escrita y audiovisual del proceso de servicio al ciudadano				Grupo de Relación con el Ciudadano
Realizar y consolidar la información de la encuesta de satisfacción, con el fin de conocer la percepción de los ciudadanos frente a los servicios que presta el INSOR.				Grupo de Relación con el Ciudadano

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
Actualizar y mantener el módulo de radicación para la recepción y seguimiento de las PQRSD				Grupo de Relación con el Ciudadano
Fortalecer el uso y apropiación del canal video chat (institucional) en lengua de señas				Grupo de Relación con el Ciudadano
Crear espacios de sensibilización (capacitaciones) para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano al interior del INSOR.				Grupo de Relación con el Ciudadano
Incluir y ejecutar en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.				Grupo de Relación con el Ciudadano - Grupo Gestión del Talento Humano
Destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano por medio de incentivos.				Grupo de Relación con el Ciudadano - Grupo Gestión del Talento Humano
Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias				Grupo de Relación con el Ciudadano
Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.				Grupo de Relación con el Ciudadano
Definir e implementar mecanismos para mejorar la interacción con los ciudadanos				Grupo de Relación con el Ciudadano
Actualizar la Caracterización ciudadanos, usuario y grupos de interes INSOR.				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas - Grupo de Relación con el Ciudadano - Subdirección Gestión Educativa - Subdirección de Promoción y Desarrollo
Actualizar el portafolio de productos y servicios del INSOR.				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas - Grupo de Relación con el Ciudadano - Subdirección Gestión Educativa - Subdirección de Promoción y Desarrollo Comunicaciones

e. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El compromiso del INSOR en torno a la aplicación efectiva de la Ley 1712 de 2014[4] "se evidencia con la página web https://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 2021 este seguimiento se realizó dos veces en el mes.

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.

INSOR ha desarrollado planes de trabajo que permiten avanzar en el cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, en la publicación de la información institucional obligatoria y desarrollo de los requisitos establecidos en el Decreto 103 de 2015 y Resolución 3564 de 2015, con cinco frentes de trabajo a saber:

[4] 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",

Fuente: Departamento de la Función Pública, DAFP.

TRANSPARENCIA ACTIVA

El INSOR mantiene la publicación de 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 implica la actualización de la misma, en la cual se incorporaron elementos como:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura[5]
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento[6]
- Publicación de información sobre contratación pública[7]
- 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.

[5] Ley 1712 de 2014. Artículo 9.

[6] Ley 1712 de 2014. Artículo 11.

[7] Ley 1712 de 2014. Artículo 10.

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.

INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La Entidad durante el 2022 propone el desarrollo de 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 de publicaciones y la actualización del inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada.

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.

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.

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.

Las acciones a desarrollar en el componente 5 en la vigencia 2022, son las siguientes:

Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
Mantener actualizada la información institucional registrada en el botón "Transparencia y Acceso a la Información" del portal web institucional, frente a la normativa vigente.				Oficina Asesora Planeación y Sistemas
Verificar el registro de las hojas de vida de los servidores públicos de la Función Pública en el SIGEP II				Grupo de Gestión del talento humano Grupo de Gestión Contractual
Verificar el registro de los contratos suscritos por la INSOR en el SECOP				Grupo de Gestión Contractual
Actualizar Información en SUIT y reportar la información de trámites y servicios de la entidad.				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas / Grupo Relación con el ciudadano
Identificar y publicar nuevos grupos de set de datos abiertos en www.datos.gov.co				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Elaborar registro de publicaciones				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Actualizar el registro de activos de Información del INSOR				Gestión Documental
Brindar información institucional accesible en lengua de señas colombiana a la población sorda				Subdirección de Promoción y Desarrollo - Subdirección de Gestión Educativa - Equipo de Comunicaciones
Reportar solicitudes de acceso a la información pública recibidas en la Entidad, en el informe de PQRSD				Grupo de Relación con el Ciudadano

f. INICIATIVAS ADICIONALES

EL INSOR desde 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 próxima 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

Iniciativas Adicionales

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS
	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE
Socializar y sensibilizar a los servidores públicos y contratistas sobre gestión documental y activos de información..				Gestión Documental
Recepcionar los requerimientos relacionados con conflictos de interes que se alleguen al INSOR por los canales institucionales				Grupo Relación con el Ciudadano
Publicación declaración de bienes y rentas del personal Directivo del INSOR				Grupo de Gestión del Talento humano

7. SEGUIMIENTO

A partir del Desarrollo de acciones emanadas del Plan Anticorrupción, de atención al ciudadano 2022 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 2022 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, se propone para la vigencia 2022 acciones a desarrollar para la estructuración de riesgos y controles, donde los líderes de proceso realizaran acciones de mejoramiento con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.