

	SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: FODE21
	INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS - INSOR:	Versión: 1
		Fecha: 29/09/2020

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS	REPORTE CONTROL INTERNO			EVIDENCIAS
		1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE	TERCER CUATRIMESTRE	% AVANCE DE ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Revisar y ajustar la política de administración del riesgo				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Actividad programada y ejecutada en el primer cuatrimestre de la vigencia. Estado: Finalizada	100%	Se observó por parte de la dependencia de Control Interno publicación actualizada en ITS de la Guía de Administración de Riesgos, documento que evidenció ajustes en la metodología, valoración de riesgos, valoración de controles y formato de mapa de riesgos de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, donde además se incluye el riesgo sobre la seguridad de la información. Es de aclarar que, el Instituto optó por convertir la Política de Administración del Riesgo en una Guía de Administración del Riesgo de conformidad con la posibilidad permitida en la "Guía de administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas -Versión 5-" del DAFP. Así las cosas, se verificó que el documento final de la Guía de Administración del Riesgo del Instituto contempla en su texto los aspectos mínimos obligatorios como los son el objetivo, alcance, términos y definiciones, y estructura para la gestión del riesgo.	1
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Socialización política de administración del riesgo.				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Actividad programada y ejecutada en el primer cuatrimestre de la vigencia. Estado: Finalizada	100%	Control Interno evidenció socialización de la Guía de Administración del Riesgo mediante talleres prácticos a los 15 procesos del Instituto, donde se revisó y orientó acerca de las definiciones y conceptos de los riesgos, metodología, identificación, valoración y tratamiento de riesgos, para posteriormente ajustar la matriz del mapa de riesgos y validar actividades de control de los mismos. Es de aclarar que, el Instituto optó por convertir la Política de Administración del Riesgo en una Guía de Administración del Riesgo de conformidad con la posibilidad permitida en la "Guía de administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas -Versión 5-" del DAFP. Así las cosas, se verificó que el documento final de la Guía de Administración del Riesgo del Instituto contempla en su texto los aspectos mínimos obligatorios como los son el objetivo, alcance, términos y definiciones, y estructura para la gestión del riesgo.	2

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS	REPORTE CONTROL INTERNO			EVIDENCIAS	
		1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE	TERCER CUATRIMESTRE	% AVANCE DE ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO		
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Analizar y ajustar los riesgos de corrupción identificados en los procesos, en el marco de la mejora continua.				Responsables de los procesos	Actividad programada y ejecutada en el primer cuatrimestre de la vigencia. Estado: Finalizada	100%	Control Interno evidenció socialización de la Guía de Administración del Riesgo mediante talleres prácticos a los 15 procesos del Instituto, donde se revisó y orientó acerca de las definiciones y conceptos de los riesgos, metodología, identificación, valoración y tratamiento de riesgos, para posteriormente ajustar la matriz del mapa de riesgos y validar actividades de control de los mismos. Es de aclarar que, el Instituto optó por convertir la Política de Administración del Riesgo en una Guía de Administración del Riesgo de conformidad con la posibilidad permitida en la "Guía de administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas -Versión 5-" del DAFP. Así las cosas, se verificó que el documento final de la Guía de Administración del Riesgo del Instituto contempla en su texto los aspectos mínimos obligatorios como los son el objetivo, alcance, términos y definiciones, y estructura para la gestión del riesgo.	Componente 1	3
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Consolidar matriz de riesgos institucional				Oficina Asesora de Planeación y sistemas	Actividad programada y ejecutada en el primer cuatrimestre de la vigencia. Estado: Finalizada	100%	Control Interno observó que la Oficina de Planeación y Sistemas consolidó en matriz de riesgos institucional 18 riesgos de corrupción que corresponden a los procesos de direccionamiento estratégico, gestión educativa, servicio al ciudadano, bienes y servicios, TIC, talento humano, financiera, contratación, gestión documental, control y evaluación. La matriz 2021 se encuentra disponible en la página web del instituto y en google drive actualizada a 31 de diciembre de 2021.		4
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Publicar en la web la actualización del mapa de riesgos de corrupción				Oficina Asesora de Planeación y sistemas	La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas realizó publicación del Mapa de Riesgos versión 3 en la web institucional en el siguiente enlace : https://www.insor.gov.co/home/planeacion-gestion-y-control/control/matriz-de-riesgo/	100%	La dependencia de Control Interno evidenció la publicación en la página web del mapa de riesgos de la corrupción dentro del mapa de riesgo institucional actualizado a 31 de diciembre de 2021-. El mapa cuenta con 18 riesgos de la corrupción vinculados a los procesos de gestión educativa (2), financiera (1), direccionamiento estratégico (3), servicio al ciudadano (1), bienes y servicios (2), TIC (1), jurídica (1), gestión documental (1), contratación (1), talento humano (4) y control y evaluación (1). El documento se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.insor.gov.co/home/planeacion-gestion-y-control/control/matriz-de-riesgo/		5

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS	REPORTE CONTROL INTERNO			
		1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre	RESPONSABLE	TERCER CUATRIMESTRE	% AVANCE DE ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO	EVIDENCIAS
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Reporte a los riesgos y controles establecidos				Responsables de los procesos	<p>Se remitió correo electrónico para indicar a los responsables de los procesos el reporte de actividades de control planteadas para el III cuatrimestre 2021. Los responsables de los procesos se encuentran en proceso de reporte hasta el 07 de enero de 2022 de riesgos de corrupción y de riesgos institucionales el 14 de enero de 2022. La Oficina Asesora de Planeación y sistemas realiza un monitoreo de coherencia de las evidencias que respaldan la ejecución de las actividades de control planteadas. Se anexan comunicaciones por correo electrónico correspondientes al monitoreo realizado en el mes de septiembre con relación al reporte del II cuatrimestre de 2021</p> <p>Para la presente vigencia se incluyó en el formato de seguimiento de gestión de riesgos el reporte por cada línea de defensa https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qUZTdalaesQTeCMWwUXAJGdxm-cFGn4QIvXYsVWTep/edit?usp=sharing</p>	100%	Control Interno observó que mediante correos electrónicos la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas recordó a las áreas sobre el proceso de reporte del III cuatrimestre en la herramienta -formato de seguimiento gestión de riesgos- donde se gestiona la actividad de reporte de las actividades y controles frente a los riesgos de corrupción. Control Interno verificó que los procesos reportaron auto seguimientos, actividades de control y evidencias en cumplimiento a la actividad para el III cuatrimestre de la vigencia.	6
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Monitoreo de controles establecidos				Oficina Asesora de Planeación y sistemas	<p>Se remitió correo electrónico para indicar a los responsables de los procesos el reporte de actividades de control planteadas para el III cuatrimestre 2021. Los responsables de los procesos se encuentran en proceso de reporte hasta el 07 de enero de 2022 de riesgos de corrupción y de riesgos institucionales el 14 de enero de 2022. La Oficina Asesora de Planeación y sistemas realiza un monitoreo de coherencia de las evidencias que respaldan la ejecución de las actividades de control planteadas. Se anexan comunicaciones por correo electrónico correspondientes al monitoreo realizado en el mes de septiembre con relación al reporte del II cuatrimestre de 2021</p> <p>https://docs.google.com/spreadsheets/d/1qUZTdalaesQTeCMWwUXAJGdxm-cFGn4QIvXYsVWTep/edit?usp=sharing</p>	100%	Control Interno observó que dentro del formato de seguimiento a la gestión de riesgos la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas realizó monitoreo al autoseguimiento y evidencias que reportaron los procesos sobre los controles y acciones de los riesgos de corrupción, para posteriormente concluir que los riesgos de corrupción definidos por la entidad no se han materializados, aspecto que es positivo y favorable para el Instituto.	7

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS	REPORTE CONTROL INTERNO			EVIDENCIAS	
		1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre		RESPONSABLE	TERCER CUATRIMESTRE	% AVANCE DE ACTIVIDADES		SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Actualización documentación interna del trámite "Evaluación Nacional de intérpretes de LSC – ESPAÑOL (ENILSCE)"				Subdirección Gestión Educativa	<p>Durante el tercer cuatrimestre, se avanzó en la actualización del procedimiento de la Evaluación Nacional de intérpretes de LSC – ESPAÑOL (ENILSCE) una vez finalizada la consulta pública. Además, se actualizó el formulario de inscripción tanto de intérpretes de LSC como de guías intérpretes, el instructivo de la ENILSCE y las guías respectivas, documentos que, junto con el proyecto de resolución, fueron remitidos el mes de noviembre de 2021 al Departamento Administrativo de la Función Pública a la cual se solicitó el concepto favorable respecto de la modificación estructural de ENILSCE como trámite registrado en el SUIT.</p> <p>Por otra parte, se creó el formato de evaluación de satisfacción del proceso de la ENILSCE, se creó el formulario de Google correspondiente y se cargó al Sistema de Gestión de Calidad (ITS) del INSOR.</p>	95%	La dependencia de Control Interno observó avances en la elaboración de documentación interna frente al trámite de ENILSCE, documentos tales como: guías, evaluación de satisfacción, formularios, procedimiento e instructivo. Sin embargo se evidenció que existe documento -borrador-de procedimiento de la Evaluación Nacional de intérpretes de LSC – ESPAÑOL (ENILSCE) , formulario de inscripción ENILSCE, formato de evaluación satisfacción ENILSCE con código ITS FOG23, flujograma del proceso y documentos de trabajo de Resolución ENILSCE, la cual se encuentra en actualización.	Componente 2	1
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Actualización documentación interna del trámite " Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes - RENI "				Subdirección Gestión Educativa	<p>Durante el tercer cuatrimestre, se avanzó en la actualización del procedimiento del Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes - RENI. Además, se actualizó el instructivo de RENI y las guías respectivas, documentos que, junto con el proyecto de resolución de la ENILSCE, fueron remitidos el mes de noviembre de 2021 al Departamento Administrativo de la Función Pública a la cual se solicitó el concepto favorable respecto de la modificación estructural del RENI como trámite registrado en el SUIT.</p> <p>Por otra parte, se creó el formato de evaluación de satisfacción del proceso del RENI, se creó el formulario de Google correspondiente y se cargó al Sistema de Gestión de Calidad (ITS) del INSOR.</p>	95%	La dependencia de Control Interno observó avances en la elaboración de la documentación interna frente al trámite RENI, documentos tales como: procedimiento, guías, instructivo y formato de evaluación de satisfacción. Sin embargo, se evidenció que existe documento -borrador-de procedimiento del Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes - RENI- , formulario de inscripción RENI de intérpretes con reconocimiento oficial , formato de evaluación satisfacción RENI con código ITS FOG24, formulario de inscripción de guías intérpretes RENI -borrador- , flujograma del proceso y documentos de trabajo de Resolución RENI, la cual se encuentra en actualización.		2
RENDICIÓN DE CUENTAS	Consolidar y publicar Informe de Gestión 2020				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Actividad programada y ejecutada en el primer cuatrimestre de la vigencia. Estado: Finalizada	100%	Control Interno evidenció la consolidación y publicación del informe de gestión 2020 del Instituto en la página web oficial. Documento que incluyó el avance de ejecución de las dimensiones y políticas de gestión y desempeño de los procesos misionales y de apoyo, así como, los resultados de las auditorías, el estado del plan de mejoramiento y del sistema de control interno.	1	

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS	REPORTE CONTROL INTERNO			EVIDENCIAS
		1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre		RESPONSABLE	TERCER CUATRIMESTRE	% AVANCE DE ACTIVIDADES	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA - RENDICIÓN DE CUENTAS	Elaborar y actualizar el cronograma de Actividades de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del Instituto Nacional Para Sordos – INSOR - 2021				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Actividad programada y ejecutada en el primer cuatrimestre de la vigencia. Estado: Finalizada	100%	La dependencia de Control Interno evidenció elaboración y actualización de matriz que corresponde al cronograma de actividades del plan de participación ciudadana y rendición de cuentas para el Instituto en vigencia 2021, cronograma que consta de 9 actividades con los elementos de información, diálogo y responsabilidad, que apuntan a objetivos de desarrollo sostenible. Documento que se observó publicado en el sitio web del Instituto y se puede acceder mediante el siguiente enlace: https://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/participacion-ciudadana/	2
RENDICIÓN DE CUENTAS	Ejecutar espacios de diálogo ciudadano - equipo directivo (Al día con la Dirección)				Grupo de Servicio al Ciudadano, Dirección, Grupo de Comunicaciones.	Se realizó el 1 de octubre de 2021, la actividad al Día con la Dirección con el ciudadano Wilredo de Jesús Ibarra; de forma virtual. Estado finalizada	100%	Control Interno observó capturas de pantalla y acta de reunión virtual con el ciudadano Wilfredo de Jesús Ibarra, quien socializó el proyecto de la empresa Creaciones Willy Player SA, dedicada a la fabricación de material didáctico físico y digital enfocado a la educación ambiental, en las evidencias se apreció participación de la Directora General, Dra. Natalia Martínez, Luz Mila Niño y Ana Lucia Sanchez en fecha 1 de octubre de 2021 en el marco del espacio de diálogo AlDía con la Dirección.	3
RENDICIÓN DE CUENTAS	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.				Dirección General -Secretaría General -Subdirecciones -Oficina Asesora de Planeación y Sistemas -Comunicaciones -Oficina de Control Interno	Actividad programada y ejecutada en el primer cuatrimestre de la vigencia. Estado: Finalizada	100%	La dependencia de Control Interno evidenció realización de audiencia pública de rendición de cuentas en fecha 19 de marzo de 2021 por la red social Facebook, donde previa inscripción para los asistentes, envío de invitaciones, encuesta sobre temas de mayor interés y convocatoria, se informó, diálogo y dieron respuestas sobre los resultados obtenidos en la gestión del Instituto durante la vigencia 2020.	4
RENDICIÓN DE CUENTAS	Realizar y publicar Informe de la audiencia de Rendición de Cuentas - Capítulo Encuesta en la audiencia de rendición de cuentas que mida el contenido y la forma en que se desarrolló				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Actividad programada en el primer cuatrimestre de la vigencia. Estado: Finalizada	95%	Control Interno evidenció documento de "Informe de rendición de cuentas INSOR - En señas rendimos cuentas 2020" en formato PDF, el cual fue publicado en el enlace de participación de la página web del Instituto. El contenido del informe hace referencia al objetivo, estrategia, encuesta sobre temas de interés, resultados obtenidos, dificultades, preparación de la audiencia, espacios de participación, convocatoria virtual, agenda del evento, organización, logística, difusión y conclusiones. Sin embargo, no se observó encuesta de evaluación de la	5
RENDICIÓN DE CUENTAS	Informe institucional del Proceso de Rendición de Cuentas de acuerdo a la efectividad de cada una de las actividades expuestas				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Se realiza publicación con los resultados obtenidos en los espacios de rendición de cuentas de la vigencia con las acciones adelantadas y se diligencia de acuerdo al formato generado para estandarizar la información de acciones de participación ciudadana y rendición de cuentas, los cuales se encuentran publicados en la página web.	100%	Se observó por parte de Control Interno 10 informes institucionales sobre la efectividad de las actividades realizadas dentro del proceso de rendición de cuentas, en donde la directora general realiza recomendaciones en sus espacios de diálogo con los ciudadanos y las subdirecciones informan sobre sus metas.	6

Componente 3

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS	REPORTE CONTROL INTERNO			EVIDENCIAS
		1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre		RESPONSABLE	TERCER CUATRIMESTRE	% AVANCE DE ACTIVIDADES	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Elaboración y / o actualización y socialización de la documentación escrita y audiovisual del proceso de servicio al ciudadano				Grupo de Servicio al Ciudadano	En este cuatrimestre se actualizó el formulario de la PQRSD, de acuerdo a lo establecido en la normatividad, igualmente se realizó un (1) video de las preguntas frecuentes.	100%	Control Interno evidenció la elaboración de carta de trato digno y protocolo de servicio al ciudadano 2021 de fecha 27 de mayo de 2021. Adicionalmente, se observó la socialización de los documentos, lo cuales se encuentran publicados en el siguiente enlace: https://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/carta-trato-digno-al-ciudadano/ con su correspondiente video en	1
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL 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 Servicio al Ciudadano	Se realizó el tercer y cuarto informe trimestral de la encuesta de satisfacción el cual se publicó en la página WEB de la entidad en el siguiente link: https://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/	100%	Control Interno evidenció la realización y consolidación de la información de la encuesta de satisfacción de la percepción de los ciudadanos frente a los servicios del Instituto donde en el cuarto trimestre el 37, 6% de los ciudadanos participó -cifra que aumento considerablemente en comparación al cuatrimestre anterior-. Manifestando que el canal de whatsapp y correo electrónico son las de mayor aprobación.	2
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Actualizar y mantener el modulo de radicación para la recepción y seguimiento de las PQRSD				Grupo de Servicio al Ciudadano	Se realizó la actualización del módulo de radicación , de acuerdo a las necesidades solicitadas por el grupo de servicio al ciudadano. Se anexa pantallazo de las reuniones con DNP para este proceso	100%	La dependencia de Control Interno evidenció que mediante contrato de prestación de servicios No. 79 de 2021 Cesar Augusto Gonzales Jimenez se encuentra cumplimiento con el objeto de "Prestar los servicios profesionales para optimización y mantenimiento de funcionalidades del Sistema de Gestión Documental ORFEO" y dentro de la obligación específica de	3
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Fortalecer el uso y apropiación del canal video chat (institucional) en lengua de señas				Grupo de Servicio al Ciudadano	Con el fin fortalecer el uso del skype, se invitaron a personas sordas, para que compartieran la experiencia de este canal, como resultado se realizaron 2 videos de la experiencia de los sordos (Videos en Drive). Igualmente se publicó y se socializó por las redes sociales el uso del canal skype (https://www.facebook.com/InstitutoNacionalparaSordos/videos/682065282780043)	100%	Control Interno observó publicaciones en la red social Facebook (https://www.facebook.com/InstitutoNacionalparaSordos/videos/682065282780043) de fecha 15 de diciembre de 2021 donde se invita a los ciudadanos a comunicarse con el equipo de servicio al ciudadano a través del canal Skype. Por otra parte, se evidenció 2 video donde ciudadanos sordos -Saúl Cortés y Yesica Santa Marta- comparten su buena experiencia sobre la información de certificados de discapacidad y modelos lingüísticos que obtuvieron mediante Skype, allí invitan a la comunidad sorda para que utilicen el canal. Se reitera la	4
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Crear espacios de sensibilización (capacitaciones) para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano al interior de INSOR.				Grupo de Servicio al Ciudadano	Se realizó la capacitación a los funcionarios y contratistas del INSOR el día 8 de octubre de 2021, igualmente se realizó la inducción el 6 de diciembre de 2021, en el cual se brindó toda la información del proceso de servicio al ciudadano, y se crearon actividades de Incentivos (diplomas a las mejores dependencias y funcionarios) por contestar antes de tiempo las PQRSD, igualmente, se publicaron en el boletín información relacionada con servicio al ciudadano.	100%	Se observó que en los meses de octubre, noviembre y diciembre a través del espacio denominado boletín institucional se realizó fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano mediante la sensibilización de temas relacionados con lenguaje claro, responsabilidades frente a las respuestas de las PQRSD y la encuesta de satisfacción en las respuestas a las PQRSD. Por otra parte, se evidenció diploma simbólico a la Subdirección de Promoción y Desarrollo por su excelente desempeño en el trámite de las PQRSD e inducción. Se reitera la recomendación de cuantificar las capacitaciones o	5

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS	REPORTE CONTROL INTERNO			EVIDENCIAS
		1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre		RESPONSABLE	TERCER CUATRIMESTRE	% AVANCE DE ACTIVIDADES	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Incluir y ejecutar en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.				Grupo de Servicio al Ciudadano - Grupo Gestión del Talento Humano	Se realizó capacitación de Orfeo en octubre, y las mesas de trabajo de Lenguaje Claro e inducción de la oficina al servicio al ciudadano	100%	Se observó por parte de Control Interno que dentro de la malla curricular del plan institucional de capacitaciones se realizó la inclusión de tres temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano -Orfeo, orientación al servicio, lenguaje claro y servicio al ciudadano-, las cuales vienen ejecutándose dentro del respectivo cuatrimestre para beneficio de servidores del Instituto. Se evidenció por parte de Control Interno que mediante incentivo simbólico se entregó reconocimiento a María Rangel, Johana Balaguera y Ana Lucia Sanchez en razón a la excelente gestión y desempeño desarrollado en el cuatrimestre. Adicionalmente, se observó acto administrativo consistente en Resolución 187 de 2021 por la cual se establece un incentivo a los funcionarios del	6
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano por medio de incentivos.				Grupo de Servicio al Ciudadano - Grupo Gestión del Talento Humano	La Oficina de Servicio al Ciudadano destaca el buen desempeño de las funcionarias y/o contratistas del grupo para lo cual se hace entrega de un diploma como incentivo por su buena gestión realizada en los meses de septiembre a diciembre de 2021. Se expidió la resolución 187 de 2021 por la cual	100%	Se evidenció por parte de Control Interno que mediante incentivo simbólico se entregó reconocimiento a María Rangel, Johana Balaguera y Ana Lucia Sanchez en razón a la excelente gestión y desempeño desarrollado en el cuatrimestre. Adicionalmente, se observó acto administrativo consistente en Resolución 187 de 2021 por la cual se establece un incentivo a los funcionarios del	7
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias				Grupo de Servicio al Ciudadano	Se socializaron los canales de atención por las redes sociales, igualmente mediante boletín institucional se socializaron información sobre la gestión de las PQRSD. (https://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/informes-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias-y-denuncias/)	100%	Se observó que en los meses de octubre, noviembre y diciembre a través del espacio denominado boletín institucional se realizó fortalecimiento de la cultura de servicio al ciudadano mediante la sensibilización de temas relacionados con lenguaje claro, responsabilidades frente a las respuestas de las PQRSD y la encuesta de satisfacción en las respuestas a las PQRSD. De igual	8
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.				Grupo de Servicio al Ciudadano	Esta actividad se reporto en el cuatrimestre anterior.	100%	Control Interno evidenció que Servicio al Ciudadano ejecutó actualización en fecha 1 de julio de 2021 de la carta de trato digno al ciudadano, documento que se verificó publicado a conformidad en la página web institucional con ajustes razonables y socialización en red social Facebook.	9
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos				Grupo de Servicio al Ciudadano	Publicación de los canales de atención en las redes sociales. Evidencia en word, se relaciona pantallazo, link y fecha	100%	Control Interno evidenció que Servicio al Ciudadano ejecutó una campaña en la red social Facebook para fomentar e informar sobre la implementación del nuevo canal de atención al ciudadano - Línea gratuita nacional 018000412021, del Instituto. Información que se	10
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Actualizar la Caracterización ciudadanos, usuario y grupos de interés INSOR.				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas - Grupo de Servicio al Ciudadano - Subdirecciones	Esta actividad se reporto en el cuatrimestre anterior.	100%	La dependencia de Control interno verificó actualización de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés de la vigencia 2021, documento que se encuentra publicado en la página web del Instituto desde el 11 de agosto de 2021.	11

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS	REPORTE CONTROL INTERNO			
		1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre		RESPONSABLE	TERCER CUATRIMESTRE	% AVANCE DE ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Actualizar el portafolio de productos y servicios del INSOR.				Secretaria General y Oficina Asesora de Planeación y Sistemas- Subdirecciones	Esta actividad se reporto en el cuatrimestre anterior.	95%	La dependencia de Control Interno observó que el Instituto cuenta con un portafolio de tramites y servicios donde se informa sobre la asistencia técnica, accesibilidad de la información, RENI y ENILSCE, documento publicado en la página web en el siguiente enlace: https://www.insor.gov.co/home/descargar/Portafolio-de-Tramites-y-Servicios-2020.pdf . Sin embargo, la actualización de los documentos para los tramites de RENI y ENILSCE del portafolio de tramites y servicios del Instituto se encuentran en proceso. Así las cosas, se observó que el tramite ENILSCE cuanta con -borrador-de procedimiento, formulario de inscripción ENILSCE, formato de evaluación satisfacción ENILSCE con código ITS FOG23, flujograma del proceso y documentos de trabajo de Resolución ENILSCE. De igual forma, la dependencia de Control Interno observó documento -borrador-de procedimiento del Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes - RENI- , formulario de inscripción RENI de intérpretes con reconocimiento oficial, formato de evaluación satisfacción RENI con código ITS FOG24, formulario de inscripción de guías intérpretes RENI -borrador-, flujograma del proceso y documentos de trabajo de Resolución RENI.	12
ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	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	En el tercer cuatrimestre se continuo con la actualización de los contenidos y publicación en el nuevo menú de transparencia, el cual se puede verificar en el enlace : https://www.insor.gov.co/home/servicio-al-ciudadano/ley-de-transparencia-y-del-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica-nacional/ Lo anterior, en cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución 1520 de 2020 "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" La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas realiza monitoreos periódicos al enlace de Transparencia del INSOR : https://drive.google.com/file/d/1hUhfUfyMAS3GqAtA98KlIV3_AYff9v0nOj/view?usp=sharing	100%	Se observó por parte de Control Interno seguimiento a las actividades relacionadas con la actualización de la información registrada en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" de la página web del Instituto en temas como información de la entidad, normatividad, contratación, planeación, presupuesto, trámites, participación ciudadana, datos abiertos, información específica para grupos de interés e información específica de conformidad con lo evidenciado en el siguiente enlace: https://drive.google.com/file/d/1hUhfUfyMAS3GqAt98KUV3_AYff9v0nOj/view?usp=sharing	1
ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Verificar el registro de las hojas de vida de los servidores públicos de la Función Pública en el SIGEP				Grupo de Gestión del talento humano Grupo de Gestión Contractual	Desde talento humano se dió continuidad al monitoreo y verificación de las hojas de vida en Sigep II a los funcionarios de planta de la entidad	100%	Control Interno observó seguimiento realizado a 186 perfiles de servidores públicos dentro del formato para el seguimiento del aplicativo SIGEP II, Talento Humano verificó la actualización de la hoja de vida -información de	2

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS	REPORTE CONTROL INTERNO			EVIDENCIAS
		1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre		RESPONSABLE	TERCER CUATRIMESTRE	% AVANCE DE ACTIVIDADES	
ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Verificar el registro de los contratos suscritos por la INSOR en el SECOP				Grupo de Gestión Contractual	Se realiza registro de 47 contratos suscritos en el tercer cuatrimestre en la plataforma SECOP II los cuales 31 son de la modalidad de Contratación Directa por Prestación de Servicios	100%	Se observó que la Secretaria General verificó el registro de los contratos suscritos en la plataforma transaccional de Secop 2, con corte a 31 de diciembre de 2021. El Instituto reportó en la matriz de seguimiento a la	3
ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Actualizar Información en SUIT y reportar la información de trámites y servicios de la entidad.				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas / Servicio al ciudadano	Se cuenta con la propuesta de fichas técnicas de acuerdo al formato establecido por el DAFP, para el cierre de vigencia se encuentra a la espera de la confirmación del acto administrativo para ejecutar el proceso de actualización las fichas técnica de RENI y ENILSCE directamente en la plataforma del SUIT. Se realiza envío de los documentos de consulta pública el acto administrativo por el cual de ajustan los requisitos y tiempos de los trámites suscritos (enlace memoria justificativa: https://www.insor.gov.co/home/descargar/Memoria-Justificativa-Expedicion-Normativa-ENILSCE-RENI.pdf) y de las fichas técnicas a Función Pública en el mes de diciembre. Se realiza reporte de datos de operación del tercer y cuarto trimestre en la plataforma de trámites, así como el reporte de PQRS recibidas por solicitud de trámites y servicios.	90%	La dependencia de Control Interno observó que la Oficina de Planeación y Sistemas y Servicio al Ciudadano reportaron en la plataforma SUIT de manera eficiente la información de trámites y servicios de la operación en la entidad durante toda la vigencia 2021, así: Asistencia técnica a población sorda 953 solicitudes resueltas, PQRS sobre ENILSCE recibidas 16 y PQRS sobre RENI recibidas 9. Ahora bien, en relación con la actualización de la información en SUIT se observó avances en en la fichas técnicas de RENI y ENILSCE, pese a lo anterior, se evidenció que el trámite ENILSCE cuenta con -borrador- de procedimiento, formulario de inscripción ENILSCE, formato de evaluación satisfacción ENILSCE con código ITS FOG23, flujograma del proceso y documentos de trabajo de Resolución ENILSCE. De igual forma, la dependencia de Control Interno observó documento -borrador- de procedimiento del Registro Nacional de Intérpretes de Lengua de Señas Colombiana – Español y de Guías Intérpretes - RENI - , formulario de inscripción RENI de intérpretes con reconocimiento oficial, formato de evaluación satisfacción RENI con código ITS FOG24, formulario de inscripción de guías intérpretes RENI -	4
ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Identificar y publicar nuevos grupos de set de datos abiertos en www.datos.gov.co				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, realizó en el segundo cuatrimestre la creación del conjunto de datos "Esquema de Publicación	100%	Se verificó publicación del esquema de publicación de la información en el sitio www.datos.gov.co , registro con código ITS FOG23	5
ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Elaborar registro de publicaciones				Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas lleva un registro de las publicaciones que realiza mes a mes en la página web, el cual está siendo actualizado permanentemente por el web master de la entidad.	100%	Se observó elaboración de matriz de registro de publicaciones con nombre del archivo y la fecha de publicación en el sitio web del Instituto, atendiendo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014. Se trata de mejoras, actualización de información disponible para que los	6
ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Actualizar el registro de activos de Información del INSOR				Gestión Documental	Esta actividad fue ejecutada en el segundo cuatrimestre y reportada respectivamente	100%	Mediante correo electrónico de fecha 2 de junio de 2021 se observó remisión de registro de activos de la información por parte del proceso de gestión documental a la oficina asesora de planeación y sistemas para su aprobación.	7
ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Brindar información institucional accesible en lengua de señas colombiana a la población sorda				Subdirección de Promoción y Desarrollo/ Comunicaciones	Durante el tercer cuatrimestre del año se realizaron se realizaron 256 productos audiovisuales accesibles con información de interés para la población sorda colombiana, entre los cuales podemos destacar la	100%	La Subdirección de Promoción y Desarrollo con apoyo de Comunicaciones brindó información institucional accesible en lengua de señas colombiana a la población sorda en redes sociales institucionales -Facebook- frente a temas relacionados con Pruebas Saber 11 en la	8

ESTRATEGIA MECANISMO	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN			ACTIVIDADES REALIZADAS	REPORTE CONTROL INTERNO			
		1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre		RESPONSABLE	TERCER CUATRIMESTRE	% AVANCE DE ACTIVIDADES	SEGUIMIENTO DE CONTROL INTERNO
ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Reportar solicitudes de acceso a la información pública recibidas en la Entidad, en el informe de PQRSD				Grupo de Servicio al Ciudadano	Esas solicitudes fueron reportadas mediante el informe de PQRSD del tercero y cuarto trimestre (Anexo en Drive)	100%	La dependencia de Control Interno observo que el area de Servicio al Ciudadano, de conformidad con el artículo 52 del Decreto 103 de 2015 incluye dentro del informe de PQRSD del tercer y cuarto trimestre de la vigencia, el reporte de solicitudes de acceso a la información pública detallado a conformidad con número total de solicitudes por tipo. Adicionalmente, se evidenció que el reporte de	9
ESTRATEGIA DE INICIATIVAS ADICIONALES	Socializar y sensibilizar a los servidores públicos y contratistas sobre gestión documental, activos de información y manejo documental de archivos de gestión.				Gestión Documental	Esta actividad fue ejecutada en el segundo cuatrimestre y reportada respectivamente	100%	Mediante formato de eventos de formación, entrenamiento y capacitación se observó realización de socialización y sensibilización a servidores y contratistas - 47 asistentes- sobre archivos de gestión en fecha 4 de junio de 2021.	1
ESTRATEGIA DE INICIATIVAS ADICIONALES	Recepcionar los requerimientos relacionados con conflictos de intereses que se alleguen al INSOR por los canales institucionales				Servicio al Ciudadano	De conformidad con el informe de gestión de PQRSD del tercero y cuarto trimestre de la vigencia elaborado por el grupo de trabajo de servicio al ciudadano, se verificó que no fueron recepcionados en el Instituto requerimientos relacionados con conflictos de interés a través de los canales institucionales. en el siguiente enlace: en el informe de gestión de las PQRSD. Igualmente se socializó a funcionarios y contratistas del INSOR, mediante el boletín Institucional, la guía y el formato para este trámite.	100%	De conformidad con el informe de gestión de PQRSD del tercer trimestre de la vigencia elaborado por el grupo de trabajo de servicio al ciudadano, se verificó que no fueron recepcionados en el Instituto requerimientos relacionados con conflictos de interés a través de los canales institucionales.	2
ESTRATEGIA DE INICIATIVAS ADICIONALES	Publicación declaración de bienes y rentas del personal Directivo del INSOR				Grupo de Gestión del Talento humano	Las declaraciones de bienes y rentas del personal directivo se encuentran publicadas en la pagina web de la entidad. En el mes de enero de la vigencia 2022 se realizará la solicitud de actualización de la misma con la información	50%	El personal directivo del Instituto está constituido por la Directora General, Subdirectoras y Secretario General. Así las cosas, Control Interno observó que las declaraciones de bienes y rentas de la Directora General, Secretario General y Subdirectora de Promoción y	3

Componente 6 Estrategias (adicionales)

Nivel de cumplimiento de las actividades Plan Anticorrupción		
Bueno	Mayor al 80%	X
Regular	Entre 80% y 60%	
Malo	Menor 60%	

Consolidación del documento	Cargo: Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
	Nombre: Carolina Ramos
Seguimiento a la estrategia	Cargo: Asesora de Control Interno
	Nombre: Cilia Inés Guio Pedraza

Firma: 

Firma: 