República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Versión 2

Autor: Instituto Nacional para Sordos - INSOR

06/03/2017

Tabla de Contenido

PRESENTACIÓN 3
1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2017.. 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 7
a) IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO 7
a.1. POLÍTICA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS 7
a.2. OBJETIVO GENERAL 9
a.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS 9
a.4. MODELO DE RIESGOS EN EL INSOR 9
a.5. TIPOS DE RIESGOS EN EL INSOR 11
a.6. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO 12
a.7. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 12
a.8. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN 13
b) ESTRATEGIA ANTITRÁMITES 14
b.1. IDENTIFICACION Y RACIONALIZACION DE TRÁMITES 14
c) ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 18
c.1. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y ESTRATEGIAS 18
c.2. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON BASE EN LA PARTICIPACIÓN 19
c.3. EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS IMPLICA: 19
c.4. FASES DEL PROCESO 20
d) MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 22
d.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO 22
d.2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS 22
d.3. MODELO DE ATENCION AL CIUDADANO 23
e) TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. 26
e.1. TRANSPARENCIA ACTIVA 27

e.2. TRANSPARENCIA PASIVA 28
e.3. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. 28
e.4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD 28
e.5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 28
f) INICIATIVAS ADICIONALES 30
g) SEGUIMIENTO 31
h) MATRICES 33
MATRIZ ESTRATEGIA RIESGOS DE CORRUPCIÓN 33
MATRIZ ESTRATEGIA ANTI-TRAMITES 34
MATRIZ ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS 35
MATRIZ ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 36
MATRIZ ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 37
MATRIZ ESTRATEGIA INICIATIVAS ADICIONALES 38

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017 – 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.

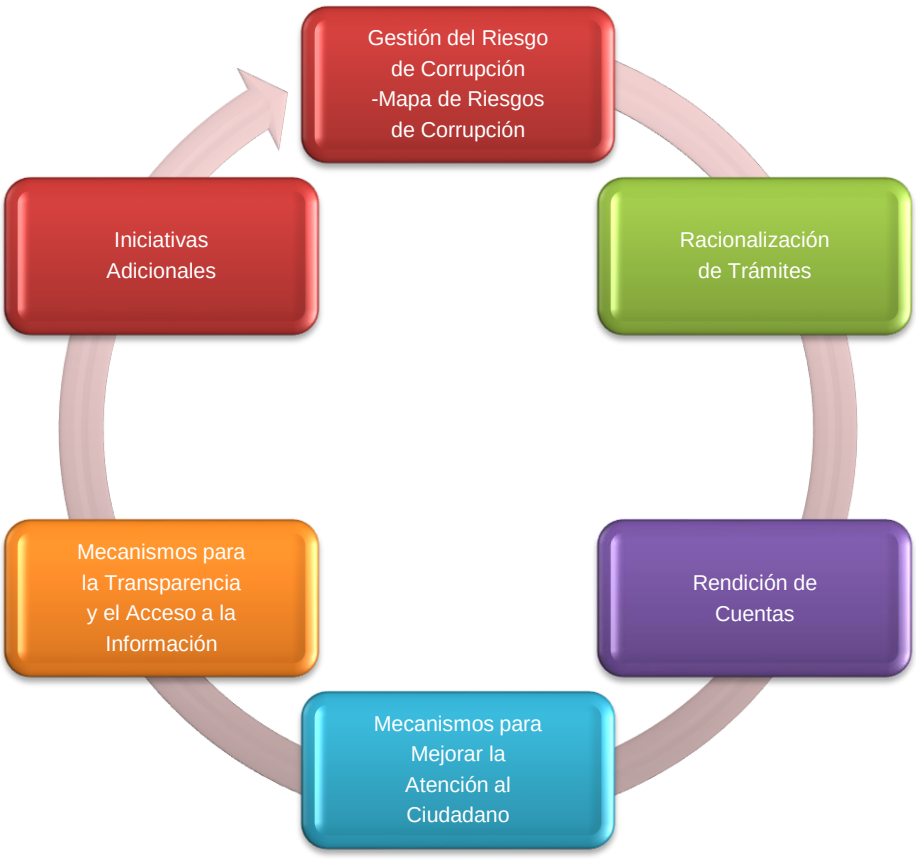
A partir de los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, se ha liderado al interior del INSOR y del Sector Educación los principios de buen gobierno y transparencia plasmados en la Ley 1474 de 2011, "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". 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, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012.

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. 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 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 gestión del riesgo".**

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 de los valores y principios previstos en el Código de Ética y Buen Gobierno del INSOR.

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:



1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2017

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.

2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

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

3. ALCANCE

El "**Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2017**" 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

- Constitución Política de Colombia – 1991
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los colombianos.
- Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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", artículo 73.
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."
- Ley 1753 de 2015 Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018.
- Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
- Decreto 3622 de 2005 Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.
- Decreto Ley 019 de 2012 **"Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".**
- Decreto 2482 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión".
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Decreto 2693 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 103 de 2015 **"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley** 1712 **de 2014 y se dictan otras disposiciones."**
- Decreto 124 de 2016 "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
- Conpes 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Conpes 3650 de 2010 Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Conpes 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los .
- Conpes 3785 de 2013 Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Guía para la Gestión de riesgo de corrupción.
- Manual Único de Rendición de Cuentas.

5. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para 2017 la construcción del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se enmarca en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, metodología que

se viene implementando en el INSOR desde la expedición del Decreto 2482 de 2012[1]. 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.

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

El Instituto Nacional Para Sordos – INSOR, ha venido trabajando y pretende a partir de la vigencia 2017 actuar de manera sostenida en los lineamientos, orientaciones y guías para la administración de riesgos, emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el los cuales se abordan los riesgos asociándolos a la gestión de los procesos. Con la metodología emitida en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se fortalece la identificación y administración de los riesgos de corrupción, estableciendo además un plan de acción para mitigar los mismos y reducir el impacto asociado a su materialización en caso de ocurrir.

a.1. POLÍTICA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

De acuerdo con la adopción del nuevo MECI - 2014, la Política para la gestión del riesgo es la declaración de la dirección y las intenciones generales de una organización con respecto a la gestión del riesgo.

1 Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR conocedor de la importancia de administrar los riesgos asociados a los objetivos estratégicos, procesos, y proyectos relacionados con su operación, implementa un Sistema Integral de Gestión de Riesgos como herramienta estratégica que permita anticipar y responder de manera oportuna y óptima a dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas y proyectos, siempre bajo las mejores condiciones de eficiencia, eficacia, efectividad y economía.

El INSOR dentro del modelo de Buen Gobierno y su implementación incorpora los elementos de la estrategia, el talento humano, los procesos de gestión, sus riesgos y controles, la auditoría y el aseguramiento en la gestión para responder eficientemente a las necesidades de sus partes interesadas dentro de una cultura promotora de alto desempeño y responsabilidad personal.

Con la implementación del Sistema Integrado de Gestión – SIG desde el año 2003, se articularon diferentes modelos de gestión entre los que se encuentra el MECI 1000:2005 y la Norma NTCGP 1000, los cuales plantean explícitamente el deber institucional frente al establecimiento de controles sobre los riesgos identificados y valorados, que puedan afectar la satisfacción del ciudadano y el logro de los objetivos de la entidad; e integró a los procesos otros lineamientos, como los definidos en la Ley 1474 de 2011 (Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano), Guía de Administración del Riesgo (DAFP); para dar continuidad al modelo de administración y la política de riesgos determinada por la Entidad.

En este sentido, el Instituto Nacional para Sordos – INSOR da especial importancia a la administración de los riesgos susceptibles de incurrir en corrupción asociados a los objetivos estratégicos, procesos y proyectos relacionados con la operación, fortaleciendo su Sistema Integral de Gestión de Riesgos, como herramienta estratégica que permita anticipar y responder de manera oportuna y optima a controlar dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos siempre bajo condiciones de eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia.

Con el propósito de desarrollar un sistema eficiente para la gestión de riesgos, en el Instituto Nacional para Sordos – INSOR, se utiliza como marco de referencia la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, así como la normatividad vigente en este sentido.

a.2. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar al INSOR las directrices para la administración del Sistema Integral de Gestión de Riesgos, con el propósito de contribuir con una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos asociados a la entidad, incluidos los riesgos de corrupción; fortalecer el desarrollo de estrategias que minimicen o mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos, bajo condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad.

a.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

El Comité Institucional de Desarrollo Administrativo y Control del INSOR es el máximo órgano para la gestión de los riesgos en el INSOR, siendo quien aprueba las políticas, define el nivel de exposición o perfil de riesgo del INSOR, efectuar el seguimiento y evaluación del Sistema de Gestión Integral de Riesgo implementado por INSOR.

- Identificar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos que afecten el desarrollo de la misión del Instituto Nacional para Sordos - INSOR.
- Determinar las estrategias para simplificar la racionalización de trámites en términos de ley y necesidades de los usuarios.
- Establecer un cronograma de rendición de cuentas a la ciudadanía que permita la visualización de las acciones encaminadas a informar a los sobre la gestión de la entidad de manera clara, oportuna y participativa.
- Planificar las estrategias orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, estableciendo responsables y fechas de cumplimiento.
- Formular actividades encaminadas a la implementación de la ley de transparencia.
- Identificar y planear la ejecución de las actividades propias de la actualización, interiorización y seguimiento a la aplicación de los protocolos éticos de la entidad.

a.4. MODELO DE RIESGOS EN EL INSOR

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR da especial importancia a la administración de los riesgos susceptibles de incurrir en corrupción asociados a los objetivos estratégicos,

procesos, subprocesos y proyectos relacionados con la operación, fortaleciendo un Sistema Integral de Gestión de Riesgos, como herramienta estratégica que permita anticipar y responder de manera oportuna y optima a controlar dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos siempre bajo condiciones de eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia.

Con el propósito de desarrollar un sistema eficiente para la gestión de riesgos, en el Instituto Nacional para Sordos – INSOR utiliza como marco de referencia la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, así como la normatividad vigente en este sentido.

a.5. TIPOS DE RIESGOS EN EL INSOR

RIESGO ESTRATÉGICO

Se asocia con las forma como se administra la Entidad, El manejo del riesgo estratégico se enfoca a los asuntos globales relacionados con la misión, y el cumplimiento de los objetivos misionales, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la Entidad por parte de la Alta Dirección.

RIESGO DE IMAGEN

Está relacionado con la percepción y nivel de confianza que la Entidad proyecta frente a los (Población Sorda), clientes y partes interesadas

RIESGO OPERATIVO

Comprende riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información institucional, de la definición de los procesos, de la estructura de la Entidad y de la articulación entre las dependencias

RIESGO FINANCIERO

Se relaciona con el manejo de los recursos de la Entidad que incluyen: La ejecución presupuestal, elaboración de los estados financieros, los pagos, los manejos de exentes de tesorería y sobre los bienes

RIESGO DE CUMPLIMIENTO

Se relaciona con la capacidad de la Entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en genera con su compromiso ante la comunidad

RIESGO DE TECNOLOGIA

Está relacionado con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras propias del sector

RIESGO DE CORRUPCIÓN

Es la posibilidad que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesiones los intereses de la Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular, el Articulo de la Ley 1474 de 2001 “Estatuto Anticorrupción”, establece que el Plan Anticorrupción debe elaborarse por toda las entidades del orden nacional, departamental y municipal, El Plan Anticorrupción debe ser formulado y publicado por todas las Entidades siguiendo sus procesos internos.

a.6. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN, ANÁLISIS Y VALORACIÓN DEL RIESGO

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

La metodología desarrollada para la identificación de los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo se fundamenta en la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. No obstante, la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República estableció por ejemplo no tener en cuenta la calificación de impacto ya que la materialización de un riesgo de corrupción es inaceptable e intolerable. En cuanto a la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios, posible y casi seguro.

Una vez identificados y evaluados los riesgos de corrupción, se requiere definir los controles y la política de administración de riesgos que se debe adoptar.

Finalmente, y en cuanto al seguimiento que se debe realizar a estos riesgos identificados, es necesario efectuar un seguimiento el cual se realiza a través de la definición de acciones, responsables e indicadores.

a.7. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Conforme con la metodología definida para la identificación y valoración de riesgos de corrupción, a continuación, se relaciona la matriz de riesgos de corrupción diseñada a finales de 2016, para el 2017; se inicia desde el mes de noviembre la construcción de la nueva matriz partiendo de la identificación de los riesgos Institucionales por parte de cada dueño de proceso en conjunto con su grupo de trabajo y el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación Y Sistemas en jornadas de orientación. (Anexo nueva matriz de riesgos)

MATRIZ RIESGOS DE CORRUPCIÓN 2017

MATRIZ ESTRATEGIA RIESGOS

a.8. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Oficina de Control Interno del Instituto Nacional para Sordos – INSOR tiene como objetivo realizar la evaluación y seguimiento de la solidez y efectividad del conjunto de controles que permiten reducir la probabilidad de materialización de los riesgos identificados como parte de las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano y una vez se culmine la fase de identificación y la valoración de los riesgos antes identificados este seguimiento se realizará cada cuatrimestre en el año 2017 y será desarrollará de la siguiente Manera:

- 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.

b) ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

b.1. IDENTIFICACION Y RACIONALIZACION DE TRÁMITES

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, ha enfocado esfuerzos y realizado diferentes actividades tendientes a la racionalización y simplificación de los servicios y OPAS 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 el INSOR contaba con tres servicios, los cuales estaban inscritos en el Sistema Único de Información de Tramites - SUIT y disponibles a la ciudadanía en el portal de Gobierno en Línea. En el marco de la Ley 962 de 2005.

Para la Entidad los ciudadanos son las entidades y personas que reciben los servicios. En este sentido, nos enfocamos de manera directa a las Entidades Territoriales Departamentales, Distritos, Municipios y demás Entidades y partes interesadas son el enfoque principal de los procesos en el modelo de Gestión SIG.

Teniendo en cuenta las necesidades de estos ciudadanos, el INSOR ha definido TRES servicios esenciales:

1. ASISTENCIA TECNICA
2. ALQUILER DE PUBLICACIONES
3. VENTA DE PUBLICACIONES

Los servicios prestados en Asistencia técnica durante la vigencia 2016 se observan de la siguiente manera

EFICIENCIA ADMINISTRATIVA

ACCESO A LA INFORMACIÓN

El INSOR, con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción que tienen los usuarios y ciudadanos externos realizará una medición de fortalezas, debilidades e impactos que permitan implementar estrategias y acciones encaminadas a mejorar la labor en la

prestación del servicio, realizando un trabajo de campo aplicando una metodología cuantitativa, con el fin de obtener índices de satisfacción de los usuarios actuales, identificar los atributos críticos del servicio como herramientas claves que permitan desarrollar planes de acción para mejorarlo, identificar fortalezas y debilidades, inquietudes y necesidades de los ciudadanos respecto del servicio de atención, detectar oportunidades que permitan tanto la mejora del servicio como elevar los estándares de satisfacción de los ciudadanos con la empresa e identificar la percepción y expectativas sobre el mejoramiento en procesos y calidad de servicio al ciudadano.

MATRIZ ESTRATEGIA ANTITRAMITES

PLAN DE ACCIÓN ANTITRAMITES

c) ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Política de Rendición de Cuentas, establecida en el documento CONPES 3654 de 2010, 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 2017 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.

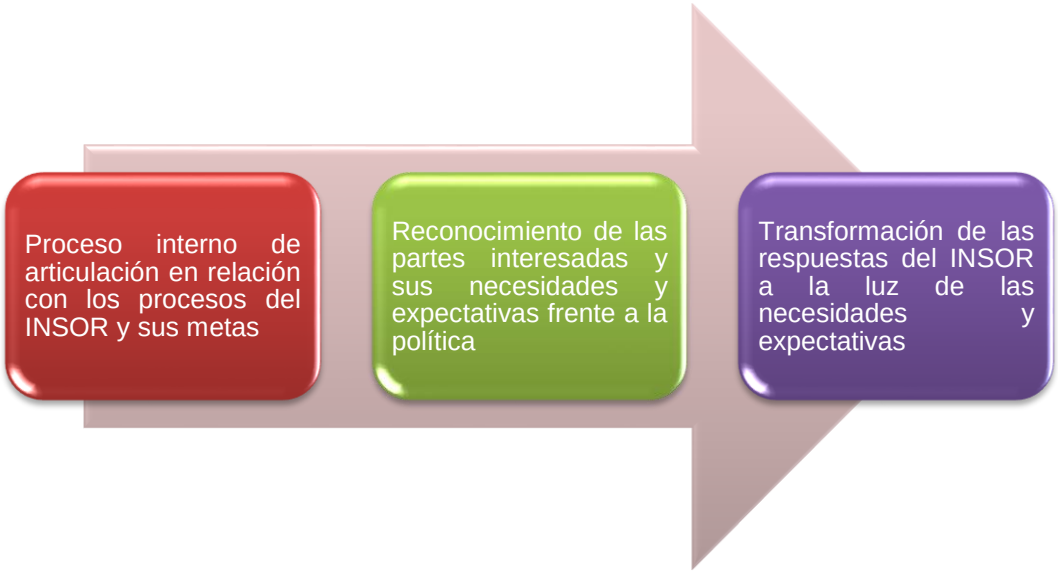
c.2. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON BASE EN LA PARTICIPACIÓN

- Consulta información para pruebas saber para personas sordas
- Encuesta de satisfacción de estudiantes o usuarios sordos de las orientaciones realizadas a través de la página web para la presentación de pruebas saber.

- Tu hora con Marcela, ***Tu Hora con Marcela, fue reconocido por el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- como un espacio de innovación de diálogo de Rendición de Cuentas, ejercicio fundamental que realizan las entidades públicas para dar a conocer a los colombianos, los avances, resultados y gestión de sus planes, programas y proyectos.***

  Tu Hora con Marcela, un canal de diálogo con la Directora General del INSOR, Marcela Cubides Salazar, se ha consolidado como un espacio de comunicación directa en el que los exponen sobre sus proyectos, ideas o propuestas para trabajar de manera conjunta en el cumplimiento del goce efectivo de los derechos de la población sorda del país. Así mismo, este espacio hace parte de la estrategia de Rendición de Cuentas permanente que el Instituto realiza con la ciudadanía.

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 ciudadanos.
- Rendición de cuentas como ejercicio del control social.

c.4. FASES 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.

MATRIZ ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

ESTRATEGIA RENDICIÓN 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.

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 la excelencia en el servicio al ciudadano.

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 en el año 2017 implementará acciones de mejoramiento continuo en el Modelo de Atención al Ciudadano, pilar del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, cuya finalidad será ofrecer un servicio de altos estándares de calidad. En este sentido, se trabajará en identificar cuáles son las necesidades de los ciudadanos, para cumplir con sus requisitos 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 reconoce y garantiza los derechos de los sordos, para lo cual formuló protocolos de atención y capacitación en el año 2016, adicional se tendrá en cuenta estos componentes de manera permanente a los servidores con el fin de mejorar de manera continua la prestación del servicio en los servicios que presta.

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

Teniendo en cuenta el plan de mejoramiento de la oficina de Atención al ciudadano para el año 2016 con el fin de hacer más eficiente la atención de los mismos, el INSOR rediseñó el proceso de Atención al ciudadano, dando como resultado lo siguiente:

Protocolo de Atención al Ciudadano

Canales de Atención al Ciudadano

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 PQRS.

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

Presencial: Las profesionales que atienden las PQRS que llegan por este canal son usuarias de LSC

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

Correo Electrónico y Página Web: Las personas sordas y oyentes de los diferentes lugares del país pueden utilizar estos canales si prefieren hacer su solicitud por escrito.

SAC: Las solicitudes son registradas por la Unidad de Atención al Ciudadano utilizando los sistemas SAC, 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.

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 PQR, 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.

Correo electrónico: Se dispone de un correo de contacto.	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.
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[2] "se evidencia con la página web http://www.insor.gov.co/atencion-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:

[2] 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.[3]
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento[4]
- Publicación de información sobre contratación pública[5]
- 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.

[3] Ley 1712 de 2014. Artículo 9.
[4] Ley 1712 de 2014. Artículo 11.
[5] Ley 1712 de 2014. Artículo 10.

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.

e.3. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La Entidad durante el 2017 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.

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 incorporará iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido de conformidad con el MECI, la entidad promoverá el Código de Ética a través de documentos con los principios y valores de la entidad con sus estrategias de socialización y divulgación con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública, apoyado en el proceso de Gestión de Talento Humano.

MATRIZ ESTRATEGIA INICIATIVAS ADICIONALES

g) SEGUIMIENTO

A partir del Desarrollo de acciones emanadas del Plan Anticorrupción 2016 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 2017 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 2017 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.

En cuanto a la racionalización de trámites la entidad cuenta con los siguientes servicios:

1. ASISTENCIA TECNICA
2. ALQUILER DE PUBLICACIONES
3. VENTA DE PUBLICACIONES

Para la vigencia 2017 se someterá a revisión estos servicios y se volverá a someter a análisis la condición en que se presta cada uno de ellos, a fin de determinar cuáles de éstos se seguirá ofreciendo a la ciudadanía en condiciones de eficiencia.

En cuanto a la estrategia de rendición de cuentas su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del INSOR y se fortalece la confianza en la institución.

El INSOR por segundo año consecutivo, obtuvo el segundo lugar por su ejercicio de rendición de cuentas con la ciudadanía por el espacio TÚ HORA CON MARCELA; el reconocimiento fue otorgado por la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-. Para la vigencia 2017 se propone continuar con el espacio establecido documentando cada uno de los espacios creados bajo esta estrategia, que permita contar con insumos generados desde la comunidad objetivo y demás partes interesadas, con el fin de construir una audiencia pública participativa.

En la matriz de trabajo propuesta para el 2017, se incorpora el tema de capacitación de los servidores públicos en atención al ciudadano con el fin de contar con funcionarios calificados en el tema, la participación en ferias de atención al ciudadano y demás espacios que fortalezcan el servicio.

Como propuesta del Ministerio de Educación en la unificación de la estrategia de Servicio al ciudadano, de las entidades adscritas y vinculadas, el INSOR consolidará el proceso primero al interior de la Entidad, una vez se cuente con el proceso construido asertivamente se abonarán esfuerzos con el MEN, en la consolidación del Servicio al Ciudadano.

La propuesta a desarrollar para el 2017 en cuanto a estrategias adicionales, se enfocará en la sensibilización de los valores institucionales y el buen gobierno, con actividades articuladas con el proceso de Gestión de Talento Humano que vinculen a los funcionarios en cada uno de los niveles de empleo de la Entidad, con el fin de construir grupal y participativamente un nuevo código de ética y buen gobierno para La Entidad.

El Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 2017, fue aprobado en reunión de Comité de Desarrollo Administrativo, desarrollada el pasado 27 de enero de 2017.

h) MATRICES

MATRIZ ESTRATEGIA RIESGOS DE CORRUPCIÓN

República de Colombia Ministerio de Educación Nacional INSOR Instituto Nacional para Sordos	**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**	MINEDUCACIÓN TODOS POR UN NUEVO PAÍS

Entidad: INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS Año: 2017

MECANISMOS	ACTIVIDADES GENERALES PROGRAMADAS	IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR
		1TRIMESTRE	2TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4TRIMESTRE	
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Ajustar las políticas de administración de riesgos de corrupción estableciendo los objetivos, estrategias, acciones, seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas. Socializar, sensibilizar y capacitar a los servidores públicos y contratista del INSOR, sobre el					Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
	Socializar y sensibilizar a los servidores públicos y contratistas del INSOR, sobre el mapa de riesgos de corrupción.					
	Capacitar a los servidores públicos y contratistas del INSOR por procesos, sobre el mapa de riesgos de corrupción.					

Consolidación del Documento	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Nombre: Orlando Castillo León Firma:
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: Cilia Ines Guio Pedraza Firma:

MATRIZ ESTRATEGIA ANTI-TRAMITES

Nombre de la entidad:	**INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS**		
Sector administrativo:	**Educación**	**Orden:**	**Nacional**
Departamento:	**Bogotá D.C**	**Año vigencia:**	**2017**
Municipio:	**BOGOTÁ**		

Consolidado estrategia de racionalización de trámites

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	**Número**	**Nombre**	**Estado**	**Situación actual**	**Mejora por implementar**	**Beneficio al ciudadano o entidad**	**Tipo racionalización**	**Acciones racionalización**	**Fecha inicio**	**Fecha final presente vigencia**	**Fecha final racionalización**	**Responsable**
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	15005	Préstamo de Publicaciones Especializadas en Discapacidad Auditiva	Inscrito	Actualmente no se ha prestado el servicio de préstamo de publicaciones, por cuanto no se cuenta con una sede definitiva que permita disponer físicamente los documentos para consulta	Acondicionar en la sede propia el espacio de exposición de los documentos y material especializado para discapacidad auditiva al usuario para su adecuado uso.	Prestar un servicio adecuado al ciudadano que cumpla con las expectativas al solicitar su préstamo.	Administrativa	Aumento de canales y/o puntos de atención	28/04/2017	15/12/2017	15/12/2017	Gestión documental

MATRIZ ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

República de Colombia Ministerio de Educación Nacional INSOR Instituto Nacional para Sordos	**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**	MINEDUCACIÓN TODOS POR UN NUEVO PAÍS

Entidad: INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS- INSOR **Año**: 2017

MECANISMOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR
		1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	Actualizar el cronograma de Estrategia de Rendición de Cuentas del Instituto Nacional Para Sordos – INSOR					Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
	Capacitar y socializar a los servidores públicos y contratistas en Rendición de Cuentas.					
	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.					Dirección – 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					Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Consolidación del Documento	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Nombre: Orlando Castillo León Firma:
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: Cilia Ines Guio Pedraza Firma:

MATRIZ ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

República de Colombia Ministerio de Educación Nacional INSOR Instituto Nacional para Sordos	**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**	MINEDUCACIÓN TODOS POR UN NUEVO PAÍS

Entidad: INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS - INSOR **Año**: 2017

MECANISMOS		ACTIVIDADES A REALIZAR	IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE
			1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
MECANIMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADADO	DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	Seguimiento a la construcción y certificación del proceso de Atención al Ciudadano					Proceso de Servicio al Ciudadano
		Socialización y sensibilización y puesta en producción del rediseño del proceso de Atención al ciudadano.					
		Implementación de mejoras para la recepción de requerimientos, respuesta o remisión a la dependencia correspondiente y registro en el Sistema del trámite efectuado					
		Revisión y ajuste de los formatos utilizados para atención al ciudadano y la inclusión en el Sistema Integrado de Gestión.					
		Implementar mejoras de accesibilidad del 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.					
		Unificar criterios de monitoreo y seguimiento de atención al ciudadano de los diferentes canales del INSOR.					
	AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.	Creación de un procedimiento para ser incluido en el Sistema de Gestión de Calidad para el manejo de los derechos de petición, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de conformidad con la ley 1755 de 2015					
		Incluir en la re inducción de los servidores públicos del INSOR los temas correspondientes al proceso de Servicio al Ciudadano.					Grupo de Talento Humano

Consolidación del Documento	Cargo: Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Nombre: Orlando Castillo León	Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: Cilia Ines Guio Pedraza Firma:

MATRIZ ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

República de Colombia Ministerio de Educación Nacional INSOR Instituto Nacional para Sordos	**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**	MINEDUCACIÓN TODOS POR UN NUEVO PAÍS

Entidad: INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS- INSOR **Año**: 2017

MECANISMOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR
		1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Mantener actualizada la información institucional obligatoria en el marco de la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 Y Resolución 3564 de 2015.					Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
	Clasificar el inventario de los activos de la información de conformidad con las normas vigentes					Grupo de Servicios Administrativos
	Implementar y publicar las Tablas de Retención Documental (TRD) actualizadas luego de convalidación del Archivo General de la Nación (AGN)					Grupo de Servicios Administrativos
	Socializar y sensibilizar a los servidores públicos y contratistas sobre gestión documental, activos de información y manejo documental de archivos de gestión.					Grupo de Servicios Administrativos
	Actualizar SUIT y reportar la información de trámites y servicios de la entidad.					Oficina Asesora de Planeación y Sistemas / Atención al Ciudadano
	Brindar información institucional accesible en lengua de señas colombianas a la población sorda					Subdirección de Promoción y Desarrollo/ Comunicaciones
	Actualización de información de los funcionarios y la aprobación de contratistas del INSOR en plataforma SIGEP.					Grupo de Gestión de Talento Humano / Contratación
	Implementar la estrategia de identificación y publicación de datos abiertos.					Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Consolidación del Documento	Cargo: Jefe de Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Nombre: Orlando Castillo León	Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: Cilia Ines Guio Pedraza Firma:

MATRIZ ESTRATEGIA INICIATIVAS ADICIONALES

República de Colombia Ministerio de Educación Nacional INSOR Instituto Nacional para Sordos	**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**	MINEDUCACIÓN TODOS POR UN NUEVO PAÍS

Entidad: INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS- INSOR **Año**: 2017

MECANISMOS	ACTIVIDADES A REALIZAR	IMPLEMENTACIÓN				RESPONSABLE ACTIVIDAD A REALIZAR
		1 TRIMESTRE	2 TRIMESTRE	3 TRIMESTRE	4 TRIMESTRE	
ESTRATEGIA DE INICIATIVAS ADICIONALES	Realizar jornada de Socialización del Código de Ética y Buen Gobierno al interior de la Entidad y adoptar la nueva metodología del DAFP.					Grupo de Gestión de Talento Humano
	Realizar actividades de sensibilización frente a los principios y valores de los servidores públicos.					

Consolidación del Documento	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación y Sistemas Nombre: Orlando Castillo León Firma:
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: Cilia Ines Guio Pedraza Firma:

Elaboro: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Reviso: Comité de Desarrollo Administrativo y Control
Aprobó: Comité de Desarrollo Administrativo y Control