



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Versión 1





## **Tabla de Contenido**

PR	ESEN	NTACIÓN	3
1.	OE	BJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 20	)18 5
2.	OE	BJETIVO DEL DOCUMENTO	5
3.	AL	.CANCE	5
4.	CC	ONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO	5
5.	CC	ONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7
6. PA		ESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION, ATENCIÓN y EIPACIÓN CIUDADANA	9
a)	ID	ENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	9
;	a.1.	POLÍTICA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	9
;	a.2.	OBJETIVOS	9
	a.3. DEL F	ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LA POLÍTICA INTEGRAL DE ADMINISTRA RIESGO	
;	a.4.	ALCANCE	10
;	a.5.	SEGUIMIENTO Y MONITOREO	11
;	a.6.	METODOLOGÍA	11
;	a.7.	RESPONSABILIDADES	11
;	a.8.	DIVULGACIÓN	12
;	a.9.	MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	12
;	a.10.	SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	12
b)	ES	TRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	13
	b.1.	IDENTIFICACION Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	13
c)	ES	TRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	15
(	c.1.	ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y ESTRATEGIAS	15
	c.2.	SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON BASE EN LA PARTICIPACIÓN	16
	c.3.	EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS IMPLICA:	17
	c.4.	FASES DEL PROCESO	17
d)	M	ECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
(	d.1.	DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	19
(	d.2.	AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBL 19	icos
(	d.3.	MODELO DE ATENCION AL CIUDADANO	20
e)	TR	RANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.	24



	e.1.	TRANSPARENCIA ACTIVA	25
	e.2.	TRANSPARENCIA PASIVA	25
	e.3.	INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.	25
	e.4.	CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	26
	e.5.	MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	26
f)	INIC	CIATIVAS ADICIONALES	27
g)	SEG	UIMIENTO	28
h)	MA	TRICES	29
	MATR	IZ ESTRATEGIA RIESGOS DE CORRUPCIÓN	29
	MATR	IZ ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN	31
	MATR	IZ ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS	32
	MATR	IZ ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	33
	MATR	IZ ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	35
	MATR	IZ ESTRATEGIA INICIATIVAS ADICIONALES	37



## **PRESENTACIÓN**

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

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

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

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



1474 de 2011 artículo 73, el Decreto 2641 de 2012, el Manual Único de Rendición de Cuentas 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 del Nuevo código de Integridad: "Valores del Servidor Público".

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

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

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



# 1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018

Integrar y fortalecer estrategias y acciones que permitan al Instituto Nacional Para Sordos INSOR, la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo de la Entidad; rendir cuentas de manera permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y fortalecer el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, en aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y cero tolerancia con la corrupción, en el marco de la política del buen gobierno en la vigencia 2018.

## 2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Poner en conocimiento y a disposición de la ciudadanía y partes interesadas las acciones definidas por el INSOR en la vigencia 2018, encaminadas a promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

## 3. ALCANCE

El "Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2018" 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.
- 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

## MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Para 2018 la construcción del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se enmarca en la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG que es un "marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio"<sup>1</sup>, según dispone el Decreto 1499 de 2017<sup>2</sup>, y se inicia por parte del INSOR su implementación. De acuerdo con lo anterior, desde la Entidad se consolida en un documento el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana. Este lineamiento se definió, teniendo en cuenta que la participación ciudadana es un componente transversal a las acciones de rendición de cuentas, de atención al ciudadano y derecho de acceso a la información pública.

El PAAC tiene un carácter preventivo para el control de la gestión, integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, y de desarrollarán en detalle en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación pertenecientes al MIPG.

## Dichos componentes son:

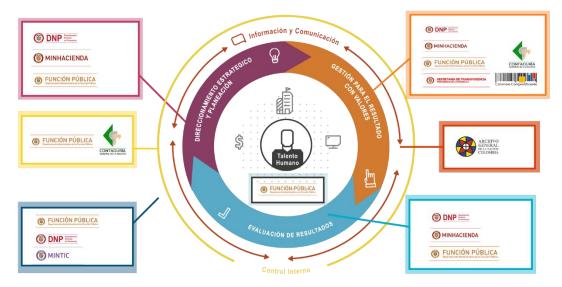
- Dimensión: Control Interno o Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para su mitigación)
- Dimensión: Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) o
   Racionalización de trámites o Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano o
   Rendición de cuentas
- Dimensión: Información y Comunicación o Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Definición MIPG tomada: Manual Operativo sistema de Gestión MIPG DAFP

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



Diagrama No. 2 Modelo Integrado de Planeación y Gestión

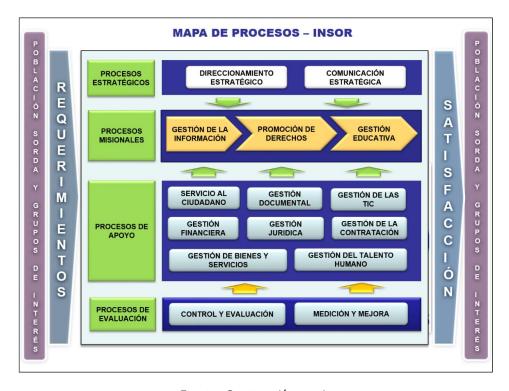


Fuente: Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión. DAFP

## MAPA DE PROCESOS

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

Diagrama No. 3 Mapa de procesos del INSOR



Fuente: Construcción propia



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

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

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

De acuerdo a la normatividad vigente, la gestión de riesgos se constituye como una herramienta estratégica de gestión a través de la cual se identifican las opciones de respuesta a fin de evitar, prevenir, reducir, compartir o aceptar niveles de riesgo que afectan el logro de la misión institucional. Se enuncia el marco de acción que permitirá tomar decisiones relativas a la administración del riesgo del Sistema integrado de Gestión, el cual está alineado con: El Modelo Estándar de Control Interno – MECI, la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento de la Función Pública – DAFP, la herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" contemplado en el Decreto Nacional 2641 de 2012 y la prevención de riesgos en seguridad y salud en el trabajo contenida en la Guía Técnica Colombiana GTC 45 en su última versión.

## a.1. POLÍTICA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS<sup>3</sup>

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

## a.2. OBJETIVOS

- Establecer metodologías para la Administración del Riesgo en la Entidad, con el fin de prevenir su materialización, mitigando las situaciones de vulneración a través del fortalecimiento de los controles, garantizando el logro de los objetivos institucionales.
- Generar participación de toda la entidad, en la administración de los riesgos que permita identificar, analizar, monitorear, prevenir, de manera alineada con los

-

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup> Aprobación Actualización Política de Administración del Riesgo- 20 de Octubre 2017- Comité de control Interno



- principios básicos del MECI, el Sistema Integrado de Gestión y las normas aplicables vigentes.
- Identificar los posibles riesgos de corrupción, que afecten el desarrollo de la misión del Instituto Nacional para Sordos INSOR.
- Realizar seguimientos periódicos a los procesos, con el fin de identificar la efectividad de los controles y si es necesario actualizarlos o crear nuevos.

# a.3. ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO DE LA POLÍTICA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

- En el marco del Sistema Integrado de Gestión se deben estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la entidad. Por tanto, la implementación de la Política Integral de Administración de Riesgos debe ser coordinada por el representante de la alta dirección del Sistema Integrado de Gestión, el equipo directivo y contar con el apoyo del equipo operativo (Gestores transversales); también debe ser interiorizada por todos los servidores públicos y contratistas que sean responsables y/o participen en el desarrollo de los diferentes procesos.
- En cada uno de los elementos de administración de riesgos se contemplaran los recursos necesarios para la definición, implementación y efectividad de las acciones que permitan un tratamiento adecuado de los riesgos, teniendo en cuenta la viabilidad financiera para aplicar dichas acciones conforme a los lineamientos del ordenador del gasto.
- Realizar seguimiento a los riesgos críticos en el marco del sistema integrado de gestión.
- Socializar y difundir la política integral de administración del riesgo, mapa de riesgos institucional, mapa de riesgo corrupción, Matriz de Identificación peligros, valoración de Riesgos y Determinación de controles, con el fin de crear sentido de pertenencia, con aras de fortalecer las actividades de control que prevengan o mitiguen los riesgos identificados en los procesos.
- Atender las observaciones y no conformidades de las auditorias, inspecciones, investigaciones de incidentes, accidentes laborales, indicadores, y velar porque se tramite de manera oportuna las acciones de mejora que se desprendan de los mismos.
- Verificar y evaluar los mapas según periodicidad establecida legalmente o de acuerdo a la necesidad identificada en la entidad.

## a.4. ALCANCE

La política integral de administración del riesgo, tendrá un carácter estratégico, y estará fundamentada en el modelo de Gestión por Procesos. Por lo cual se tendrá en cuenta los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control. En virtud de lo anterior, se realizara la identificación, análisis, valoración, seguimiento y monitoreo de los riesgos por procesos.



#### a.5. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El seguimiento y monitoreo a la administración del riesgo se encuentra conformado por dos componentes: el primero mediante el autocontrol realizado por los líderes de los procesos trimestralmente y el segundo, mediante la evaluación Independiente realizada por la oficina de Control Interno tres veces al año y la evaluación por dependencias.

## a.6. METODOLOGÍA

La metodología establecida para la administración integral de riesgos del INSOR está desarrollada con base en la "Guía para la administración del riesgo" del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y la Guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, los riesgos de Seguridad y Salud en el trabajo será establecida de acuerdo con la GTC 45 en su última versión.

Dentro del sistema Integrado de Gestión, los riesgos se ubican en las zonas determinadas como: moderada, alta y extrema. Para Seguridad y Salud en el Trabajo serán: no aceptable, no aceptable con control específico y aceptable; deberán ser priorizados para efectos de ser monitoreados y la implementación de acciones de mejora o controles, que permitan llevar al riesgo a un nivel menor del inicialmente identificado.

#### a.7. RESPONSABILIDADES

- El responsable de la definición de Política Integral de Administración del Riesgo, es la Alta Dirección que conforma el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno, en acompañamiento de los Gestores Transversales.
- La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas orientará la metodología utilizada para la administración del riesgo y la consolidación de los mapas de riesgos por proceso y de corrupción.
- La responsabilidad de la elaboración del mapa de riesgos estará a cargo de los líderes de cada uno de los procesos con el apoyo de sus grupos de trabajo y la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, quienes lo actualizarán conforme a lo establecido en el numeral de seguimiento y monitoreo.
- La responsabilidad de la elaboración del mapa de riesgos de corrupción estará a cargo de los líderes de proceso con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, que identifican riesgos de corrupción quienes lo actualizarán conforme a lo establecido en la herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- La Oficina Asesora de Planeación y Sistemas, coordinará la consolidación del Mapa de Riesgos Institucional con el apoyo de los Gestores Transversales y el Mapa de Riesgos de Corrupción con los grupos definidos en la presente política.
- La Oficina de Control Interno dentro de su función evaluadora independiente presentará al Comité de Control Interno y los líderes de proceso reportes de los



- resultados de la evaluación a los mapas de riesgos con las recomendaciones. Los responsables realizaran ajustes o determinarán acciones de mejora.
- El Proceso de Comunicación estratégica será el encargado de desarrollar la etapa de divulgación de la Política Integral de Administración del Riesgos y los Mapas de Riesgos Institucional, mapa de riesgos de Corrupción, Matriz de Identificación peligros, valoración de Riesgos y Determinación de controles.

## a.8. DIVULGACIÓN

La Política Integral de Administración del Riesgos y los Mapas de Riesgos Institucional, mapa de riesgos de Corrupción, Matriz de Identificación peligros, valoración de Riesgos y Determinación de controles se divulgarán a todos los servidores públicos y contratistas de la Entidad a través de correo electrónico, charlas cada vez que se presente una actualización, conforme con los lineamientos de la estrategia de gobierno en línea. Para la comunicación externa, se publicará en el portal web institucional.

## a.9. 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 2017, para el 2018; 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 2018**

## **MATRIZ ESTRATEGIA RIESGOS**

## a.10. 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 2018 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 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

## **b.1. IDENTIFICACION Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, ha enfocado esfuerzos y realizado diferentes actividades tendientes a la racionalización y simplificación de los servicios y el OPA 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.

Durante la vigencia 2017, se planeó una acción de racionalización para mejorar el Servicio de Asesoría y asistencia técnica del INSOR, la cual se cumplió al 100%.

Creación de un nuevo canal de atención: Usuario Skype: atencionciudadanoinsor (Video chat en Lengua de Señas)

Divulgación a la Ciudadanía:

Línea de atención al ciudadano por Skype: <a href="https://youtu.be/JNBXHG">https://youtu.be/JNBXHG</a> Q8UY
Atención al ciudadano por Skype: <a href="https://youtu.be/Vc5RCo5SpNA">https://youtu.be/Vc5RCo5SpNA</a>

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

En la vigencia 2018 la entidad inicia la revisión y análisis sobre la mejora administrativa del servicio inscrito "Asesoría y Asistencia Técnica -Otro procedimiento Administrativo (OPA)-" en el Sistema Único de Información Trámites- SUIT, implementando una mejora tecnológica con la adquisición de equipos y software para prestar el servicio de asesoría y asistencia en Bogotá y a nivel nacional por medio del uso de Internet.

Con el beneficio del que el ciudadano y las entidades tendrán un servicio accesible, adecuado que promueve el uso de buenas prácticas y ahorro en tiempo y costos de posible traslados al solicitar el servicio de asesoría y asistencia técnica a la Entidad.

MATRIZ ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN



## Servicio Asesoría y Asistencia Técnica – Primer semestre 2017



- Visitas de asesoría y asistencia técnica a las secretarías de educación de Tunja, Montería, Ciénaga, Mocoa, Pereira, Risaralda, Armenia y Quindío.
- Cualificación de 268 agentes educativos a través de las acciones de asesoría adelantadas.
- Como acciones orientadas a mejorar el acceso y permanencia en educación superior para la POBLACIÓN SORDA, se realizaron asesorías y asistencias técnicas al SENA Seccional Bogotá, a la Corporación Educativa Las Mercedes, a la Fundación Universitaria CAFAM, la Corporación Universitaria Minuto de Dios sede principal y sede Soacha, a la Universidad Tecnológica de Bolívar, a la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Tunja y a la Universidad Sergio Arboleda.
- 160 agentes educativos cualificados como resultado de las acciones de asesoría adelantadas en el ámbito de educación superior.





## c) ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

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

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

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

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

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

## c.1. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y ESTRATEGIAS

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

Ver Plan de Participación Ciudadana en la Gestión



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

Se realiza la renovación de la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas denominada Tu Hora con Marcela, presentada originalmente ante el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en el Concurso "Innovación en el diálogo con la ciudadanía para la rendición pública de cuentas", y cuya premiación se realizó en el marco de la celebración del "Tercer Día Nacional de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía", el 27 de agosto de 2015.

En adelante la estrategia Tu Hora con Marcela tendrá el nombre Tu Hora con La Dirección, y contará con una serie de cambios en su desarrollo con el fin de responder a las necesidades identificadas en la implementación desde 2015 hasta la fecha, de estos espacios de dialogo con la población sorda en el marco de la estrategia institucional de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana del INSOR.

En consideración del Manual de Buen Gobierno del INSOR, los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, los principios de Gobierno Abierto y las recomendaciones del Manual de Rendición de Cuentas anteriormente mencionados, la Oficina de Servicio al Ciudadano y Oficina Asesora de Planeación y Sistemas del INSOR proponen el fortalecimiento e institucionalización de la estrategia Tu Hora con la Dirección. Lo anterior con el fin de mantener este espacio de interacción entre la Dirección del INSOR y los ciudadanos, como espacio de participación y rendición de cuentas de cuya implementación se deriven insumos de información sobre las actitudes, los sentimientos, los conocimientos, las reacciones, las creencias y las experiencias de los participantes del ejercicio sobre temas previamente establecidos que sirvan de base para el desarrollo de productos y servicios del INSOR, además de aportar al ejercicio mismo de dialogo sostenido de Rendición de Cuentas de las próximas vigencias.

## TU HORA CON LA DIRECCIÓN

Es un canal de diálogo, de comunicación directa entre el Director General del INSOR y los ciudadanos. Se realiza de manera trimestral, en la cual a partir de una temática determinada se desarrolla un ejercicio de participación ciudadana en aras de expresar las inquietudes e ideas en torno al tema. En este sentido, en este ejercicio se genera un grupo focal de espacio de intercambio de información y comunicación.



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

Proceso interno de articulación en relación con los procesos del INSOR y sus metas Reconocimiento de las partes interesadas y sus necesidades y expectativas frente a la política

Transformación de las respuestas del INSOR a la luz de las necesidades y expectativas

## **OBJETIVOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**



## 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.



Fuente: Subdirección de Desarrollo Organizacional, MEN.

Para la vigencia 2018, el INSOR ha formulado una estrategia de rendición de cuentas, que busca fortalecer la entrega de resultados y la transparencia en la gestión realizada para cumplir las metas planeadas.

**ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS** 

MATRIZ ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS



## d) MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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

## d.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Para el Instituto Nacional para Sordos, las partes interesadas son sin duda el eje central de la acción, es por esto que desde el año 2017 se implementaron acciones de mejoramiento continuo en el Modelo de Atención al Ciudadano, pilar del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, cuya finalidad ha sido ofrecer un servicio de altos estándares de calidad, lo cual será fortalecido en la vigencia 2018. En este sentido, se continuará trabajando en identificar cuáles son las necesidades de los ciudadanos, para cumplir con sus expectativas y de esta manera aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción.

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

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

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



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

#### d.3. MODELO DE ATENCION AL CIUDADANO

El MIPG indica que la política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad y a través de los distintos canales. En tal sentido la oficina de servicio al ciudadano del INSOR, ha diseñado la Estrategia de Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta el plan de mejoramiento sugerido en años anteriores, con el fin de brindar bases para una atención adecuada, eficaz, eficiente y amable por parte de todos los servidores de la entidad, con el compromiso a ir de la mano con el ciudadano, pero además para fortalecer sus conocimientos en derechos, involucrando elementos de participación activa y prestar servicios oportunos y pertinentes de manera directa o de ser el caso a través de la remisión apropiada hacia la entidad competente.

El hecho de repensar y diseñar una Estrategia de Atención al Ciudadano, parte del conocimiento y caracterización del ciudadano y grupos de interés identificado en la Oficina de Servicio al Ciudadano del INSOR, ya que ello nos permite precisar particularidades, necesidades, expectativas y preferencias, proyectando así nuestro alcance de lo que podemos hacer y relacionar los beneficiarios con oferta institucional

De esta forma y en sintonía con la misión del INSOR, mediante la Estrategia se crean mecanismos de comunicación entre ciudadanos y el INSOR, involucrando elementos de participación activa y promoviendo la garantía del derecho de la población Sorda. Se proyecta entonces utilizar herramientas tecnológicas existentes y Buenas Prácticas; abordando algunas temáticas de consulta con mayor frecuencia, llegando a los ciudadanos y estableciendo un trabajo colaborativo y coordinado en varios niveles de gestión que van desde el orden Nacional hasta el territorial y con entidades tanto públicas como privadas.



Esta estrategia reúne 6 frentes de trabajo así:



Fuente: Construcción propia

 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes – PQRS - : Las PQRS son los derechos de petición enviados por el ciudadano, como un derecho a realizar peticiones respetuosas, por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución. (Art 23 de la Constitución Política de Colombia).



Fuente: Construcción propia

Estas peticiones se gestionan en el INSOR a través de los siguientes canales formales de atención, pensado para que la población sorda y oyente pueda acceder con facilidad a la recepción de PQRS.

Consulte el Protocolo de Servicio al Ciudadano a continuación:

http://www.insor.gov.co/descargar/Protocolo Servicio al ciudadano INSOR2017.pdf



## **CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**Skyp - LSC-:** atencionciudadanoinsor

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



**Presencial LSC y Español:** Carrera 89 A No. 64C - 30 Zona Industrial Alamos - Bogotá D.C.

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



## Telefónico:

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



Correo electrónico: contacto@insor.gov.co

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



## Página WEB: www.insor.gov.co

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



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

Zona Industrial Alamos - Bogotá D.C.

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

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

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)	<ol> <li>Rendición de cuentas:</li> <li>a. Publicar en la página web la temática previa a la audiencia Pública</li> <li>b. Abrir un chat / twitter para responder preguntas de la audiencia pública.</li> <li>c. Abrir un foro para responder las preguntas más representativas.</li> </ol>
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.  Correo electrónico: Se dispone de un correo de contacto.	<ol> <li>Asignar un funcionario responsable para tramitar solicitudes por chat y manejo de redes sociales.</li> <li>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.</li> </ol>
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<sup>4</sup> "se evidencia con la página web <a href="http://www.insor.gov.co/atencion-al-ciudadano/ley-de-transparencia-y-del-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica-nacional/">http://www.insor.gov.co/atencion-al-ciudadano/ley-de-transparencia-y-del-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica-nacional/</a> y en el seguimiento trimestral encabezado por la Oficina de Planeación que diseñó una matriz con cada uno de los requisitos establecidos en la ley y en su decreto reglamentario. En 2016 este seguimiento se realizó de manera trimestral.

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

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



Fuente: Departamento de la Función Pública, DAFP.

4

<sup>&</sup>lt;sup>4</sup> 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.<sup>5</sup>
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento<sup>6</sup>
- Publicación de información sobre contratación pública<sup>7</sup>
- Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno en línea

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

#### e.2. TRANSPARENCIA PASIVA

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

Tipo de requerimiento	Año 2017	% de oportunidad 2017
Derechos de petición	924	
Derechos de petición de consulta	968	
Requerimientos	20	00.00/
Quejas	2	90.9%
Reclamos	7	
TOTAL	1921	1793

## e.3. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN.

La Entidad durante el 2018 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

<sup>&</sup>lt;sup>5</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 9.

<sup>&</sup>lt;sup>6</sup> Ley 1712 de 2014. Artículo 11.

<sup>&</sup>lt;sup>7</sup>Ley 1712 de 2014. Artículo 10.



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 con la adopción de la nueva metodología del Gobierno Nacional "Valores del Servicio Público – Código de Integridad ", para orientar las actuaciones de los servidores y establecer pautas concretas de cómo debe ser su comportamiento en su labor.

La entidad promoverá el código de Integridad a través de su socialización y divulgación con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública, apoyado en el proceso de Gestión de Talento Humano.

Este Código reúne 5 valores: la Honestidad, el Respeto, el Compromiso, la Diligencia y la Justicia.



Fuente: Departamento de la Función Pública, DAFP

## MATRIZ ESTRATEGIA INICIATIVAS ADICIONALES



## g) **SEGUIMIENTO**

A partir del Desarrollo de acciones emanadas del Plan Anticorrupción 2017 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 2018 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 2018 acciones a desarrollar para el control de riesgos, donde los líderes de proceso realizaran acciones de mejoramiento con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.

El Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 2018, fue aprobado en reunión de Comité de Desarrollo Administrativo, desarrollada el pasado XX de enero de 2018.

ANEXO: <u>Se dispone de las Estrategias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018</u> en formato reusable o editable, archivo en formato Excel (.XLSX).



## h) MATRICES

## MATRIZ ESTRATEGIA RIESGOS DE CORRUPCIÓN

	Articulación estratégica  Componente  Subcomponente							IMPL	EMEN ÓN	ITACI
#			Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	1er Cuatrimestr	2do Cuatrimestr	
1	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Revisar y ajustar si se requiere la política de administración de riesgos.	Política de riesgos ajustada	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	01/06/2018	20/12/2018			
2	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Socialización política integral administración de riesgo	Correo electrónico con la socialización interna de la política de administración del riesgo	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	01/03/2018	30/06/2018			
3	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Sensibilización política integral administración de riesgo	Listados de asistencia	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	01/07/2017	30/08/2018			
4	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar y ajustar si se requiere los riesgos de corrupción identificados en los procesos, en el marco de la mejora continua.	Listado de riesgos actualizados	Responsables de los procesos	Cada vez que se requiera	Cada vez que se requiera			
5	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificar posibles riesgos de corrupción, a través del mejoramiento continuo.	Listado de riesgos identificados	Responsables de los procesos	Cada vez que se requiera	Cada vez que se requiera			
6	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Ajustes al mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Responsables de los procesos	01/06/2018	30/12/2018			



7	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción y publicarlo para observaciones.	Mapa de riesgos de corrupción consolidado	Oficina Asesora de Planeación y sistemas	02/01/2018	25/01/2018		
8	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Publicar en la web la actualización del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Oficina Asesora de Planeación y sistemas	25/01/2018	01/07/2018		
9	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consulta y divulgación	Divulgar las actualizaciones al mapa de riesgos de corrupción.	Correos electrónicos internos elaborados para la divulgación de actualizaciones al mapa de riesgos.	Oficina Asesora de Planeación y sistemas	Trimestral	Trimestral		
1 0	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Monitoreo o revisión	Monitoreo y reporte a los riesgos y controles establecidos	Reporte de las acciones establecidas para la mitigación de riesgos, según tiempos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Responsables de los procesos	Trimestral	Trimestral		
1 1	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los controles	Informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, en el formato establecido para ese fin.	Oficina de control interno	Cuatrimestral	Cuatrimestral		

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



## MATRIZ ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN







Fecha generación: 2018-02-20

lombre de la entidad:	INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS			
sector administrativo:	Educación	Orden:	Nacional	
epartamento:	Bogotá D.C	Año vigencia:	2018	
Aunicipio:	BOGOTA	<i> </i>		

#### Consolidado estrategia de racionalización de trámites

	DATOS TR	ÁMITES A RACIONALIZAR			ACCIONES DE F	RACIONALIZACIÓN A DES	SARROLLAR			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 racionalización	Responsable
Otros procedimient administrativos de cara al usuario		Asesoria y asistencia técnica	Inscrito	personas soroas en educación formal para sordos, salud auditiva, formación para el desarrollo humano y el trabajo,	Se va Implementar una mejora tecnològica con la adquisición de equipos y software para prestar el servicio de asesoria y asistencia en Bogotá y a nivel nacional por medio del uso de internet.	tiempo y costos de	Administrativa	Reducción de costos administrativos para la institución	05/02/2018	13/12/2018	Subdirecciones - Sistemas-Planeación



## MATRIZ ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

	Articulación estratégica					Fecha			EMENTACI N	
#	Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Inicio (día-mes- año)	Fecha Fin (día-mes- año)	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre 3er	Cuatrimestre
13	Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Consolidar y publicar Informe de Gestión 2017	Informe consolidado publicado	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	02/01/2018	31/01/2018			
14	Rendición de cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar y actualizar el cronograma de Estrategia de Rendición de Cuentas del Instituto Nacional Para Sordos – INSOR	Matriz estrategia Rendición de cuentas 2018	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	02/01/2018	31/12/2018			
16	Rendición de cuentas -Plan de Participación Ciudadana	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	1 Audiencia de Rendición de Cuentas INSOR	Dirección General -Secretaria General -Subdirecciones -Oficina Asesora de Planeación y Sistemas -Comunicaciones -Oficina de Control Interno	01/07/2018	31/07/2018			
17	Rendición de cuentas	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Campaña de comunicación interna sobre responsabilidades de los servidores frente a la rendición de cuentas.	2 campañas realizadas	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas - Comunicaciones	01/07/2018	30/11/2018			
18	Rendición de cuentas	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar y publicar Informe de la audiencia de Rendición de Cuentas - Capitulo Encuesta en la audiencia de rendición de cuentas que mida el contenido y la forma en que se desarrolló.	1 Informe - Encuesta aplicada	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	01/08/2018	14/09/2018			

	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

		Articulación estratégica					Fecha		IMPLE	MENT N	
	#	Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Inicio (día-mes- año)	Fecha Fin (día-mes- año)	1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre
	19	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar y socializar el Modelo de Servicio al ciudadano del INSOR.	Modelo de Servicio actualizado y socializado	Grupo de Servicio al Ciudadano	Permanent e	Permanent e			
	20	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de los Canales de Atención	Fortalecer el primer nivel de servicio para interactuar con los grupos de valor.	Herramienta ORFEO implementada en su primera fase (modelo servicio al ciudadano)- Gestor documental implementado	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/02/2018	30/04/2018			
:	21	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Talento Humano	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Definir 2 Actividades relacionadas con PIC en temas Servicio al ciudadano	Grupo de Servicio al Ciudadano - Grupo Gestión del Talento Humano	02/01/2018	31/01/2018			
2	22	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Normativo y procedimental	Asignar enlaces en las subdirecciones para la atención oportuna y adecuada a las peticiones.	Enlaces asignados	Subdirecciones	01/01/2018	28/02/2018			
2	23	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Normativo y procedimental	Socializar el proceso y procedimiento de Servicio al Ciudadano.	Proceso y procedimiento socializado	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/02/2018	30/06/2018			
:	24	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Actualizar la Caracterización de los Grupos de Valor del INSOR.	Caracterización de Grupos de Valor actualizada	Grupo de Servicio al Ciudadano	15/01/2018	30/04/2018			



25	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	I Ditundir al nortatalia da productas y convialas dal INISCID	Portafolio socializado Semestralmente	Secretaria General y Oficina Asesora de Planeación y Sistemas- Subdirecciones	01/04/2018	30/11/2018		
26	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Encuesta la Satisfacción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.	Evaluación aplicada Semestral	Grupo de Servicio al Ciudadano - Subdirecciones Oficina Asesora Planeación y Sistemas		30/07/2018 31/12/2018		

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 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

#	Articulación estratégica		Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin (día-mes- año)	IMPLEMENTACIÓ N 일 일 열
	Componente	Subcomponente			·	(día-mes- año)		1er Cuatrime 2do Cuatrime 3er Cuatrime
27	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Transparencia Activa	Mantener actualizada la información institucional registrada en el botón "Transparencia y Acceso a la Información" del portal web institucional, frente a la normativa vigente.	Información institucional actualizada	Oficina Asesora Planeación y Sistemas	Permanente	Permanente	
28	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Transparencia Activa	Verificar el registro de las hojas de vida de los servidores públicos de la Función Pública en el SIGEP	Hojas de vida de servidores y contratistas publicadas	Grupo de Gestión del talento humano Grupo de Gestión Contractual	Permanente	Permanente	
29	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Transparencia Activa	Verificar el registro de los contratos suscritos por la INSOR en el SECOP	Contratos suscritos registrados	Grupo de Gestión Contractual	Permanente	Permanente	
30	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Transparencia Activa	Actualizar Información en SUIT y reportar la información de trámites y servicios de la entidad.	Información actualizada plataforma SUIT	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Permanente	Permanente	
31	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Transparencia Activa	Identificar y publicar nuevos grupos de set de datos abiertos en www.datos.gov.co (1 set)  Implementar la estrategia de identificación y publicación de datos abiertos	Nuevos grupos de set de datos publicados	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	10/02/2018	30/10/2018	
32	Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información	Transparencia Activa	Diseñar e implementar una campaña para promover el uso de datos abiertos	Campaña de promoción diseñada e implementada	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas - Comunicaciones	01/03/2018	31/10/2018	



3	pa 33 tra	lecanismos ara mejorar la ransparencia y I acceso a la nformación	Transparencia Pasiva	Diseñar y socializar formato de respuesta de solicitud de acceso a la información que explique los recursos a los que tienen derecho el peticionario si no está conforme con la respuesta	Formato diseñado y socializado	Grupo de Servicio al Ciudadano	15/02/2018	30/03/2018		
3	pa 34 tra el	lecanismos para mejorar la ransparencia y I acceso a la nformación	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el registro de activos de Información del INSOR	Registro de activos de Información revisado y actualizado -Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano	Grupo de Gestión Documental	15/02/2018	30/06/2018		
3	pa 35 tra	lecanismos para mejorar la ransparencia y I acceso a la nformación	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Socializar y sensibilizar a los servidores públicos y contratistas sobre gestión documental, activos de información y manejo documental de archivos de gestión.	Actas, Listados de asistencia	Gestión Documental	01/03/2018	30/11/2018		
3	pa 36 tra el	lecanismos para mejorar la ransparencia y I acceso a la nformación	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Implementar y publicar las Tablas de Retención Documental (TRD) actualizadas luego de convalidación del Archivo General de la Nación (AGN)	Tablas de retención documental publicadas	Gestión Documental	01/03/2018	30/06/2018		
3	pa 37 tra el	lecanismos vara mejorar la ransparencia y I acceso a la nformación	Criterio Diferencial de Accesibilidad*	Brindar información institucional accesible en lengua de señas colombianas a la población sorda	Información Publicada en LSC	Subdirección de Promoción y Desarrollo/ Comunicaciones	Permanente	Permanente		
3	pa 38 tra el	decanismos ara mejorar la ransparencia y I acceso a la nformación	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Incluir en el informe de PQRSD el reporte de solicitudes de acceso a la información pública recibida en la Entidad	Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) con reporte de solicitudes de acceso a la información pública incluido		01/03/2018 01/06/2018 01/09/2018	30/04/2018 30/07/2018 31/10/2018		
Cargo: Jefe de Oficina Asesora de										
(	Consoli	lidación del	Planeación y Sistemas No	la	Jefe de Control Interno					

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



## **MATRIZ ESTRATEGIA INICIATIVAS ADICIONALES**

#	Articulación estratégica Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio (día-mes- año)	Fecha Fin (día-mes- año)	1er Cuatrime 2do Cuatrime 2do Cuatrime 2do	er trime
39	Iniciativas Adicionales		Realizar actividades de sensibilización frente a los principios y valores de los servidores públicos - código de Integridad	campaña interna	Grupo Gestión del Talento Humano	Permanente	Permanente		

	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: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas

Aprobó: