República de Colombia
Ministerio de Educación Nacional

INSOR
Instituto Nacional para Sordos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Versión 3

Autor: Instituto Nacional para Sordos - INSOR
30/07/2018

MINEDUCACIÓN GOBIERNO DE COLOMBIA

Tabla de Contenido

PRESENTACIÓN 3
1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2018.. 5
2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO 5
3. ALCANCE 5
4. CONTEXTO NORMATIVO Y TÉCNICO 5
5. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 7
6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION, ATENCIÓN y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 9
a) IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO 9
a.1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGOS 9
a.2. DECLARACIÓN 9
a.3. OBJETIVOS 10
a.4. ALCANCE 10
a.5. TIPO DE RIESGO 10
a.6. RESPONSABILIDADES DE LAS LINEAS DE DEFENSA MECI 11
a.7. NIVELES DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO 12
a.8. TRATAMIENTO DEL RIESGO 12
a.9. MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS 12
a.10. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 13
b) ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 14
b.1. IDENTIFICACION Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 14
c) ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 16
c.1. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN Y ESTRATEGIAS 16
c.2. SOLUCIÓN DE PROBLEMAS CON BASE EN LA PARTICIPACIÓN 17
c.3. EL PROCESO DE RENDICIÓN DE CUENTAS IMPLICA: 18
c.4. FASES DEL PROCESO 18
d) MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 20
d.1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO 20
d.2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS 20
d.3. MODELO DE ATENCION AL CIUDADANO 21
e) TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN. 25

e.1. TRANSPARENCIA ACTIVA 26
e.2. TRANSPARENCIA PASIVA 26
e.3. INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN. 26
e.4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD 27
e.5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 27
f) INICIATIVAS ADICIONALES 28
g) SEGUIMIENTO 29
h) MATRICES 30
MATRIZ ESTRATEGIA RIESGOS DE CORRUPCIÓN 30
MATRIZ ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN 32
MATRIZ ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS 33
MATRIZ ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 34
MATRIZ ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA 36
MATRIZ ESTRATEGIA INICIATIVAS ADICIONALES 38

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 – INSOR- VERSIÓN 3

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.

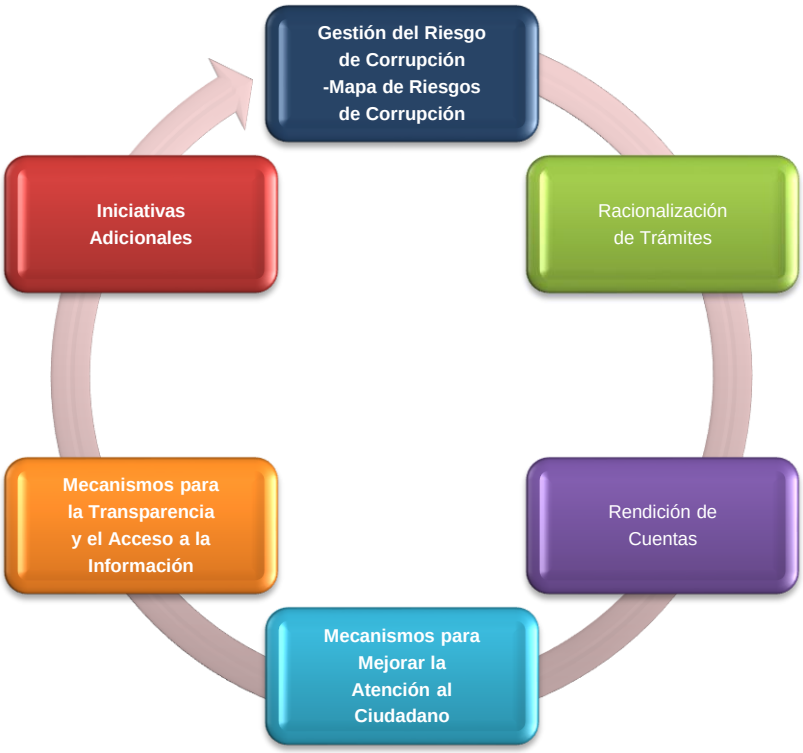
En este sentido, presentamos al país las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano del INSOR, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, 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"[1], según dispone el Decreto 1499 de 2017[2], y se inicia por parte del INSOR su implementación. De acuerdo con lo anterior, desde la Entidad se consolida en un documento el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana. Este lineamiento se definió, teniendo en cuenta que la participación ciudadana es un componente transversal a las acciones de rendición de cuentas, de atención al ciudadano y derecho de acceso a la información pública.

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

Dichos componentes son:

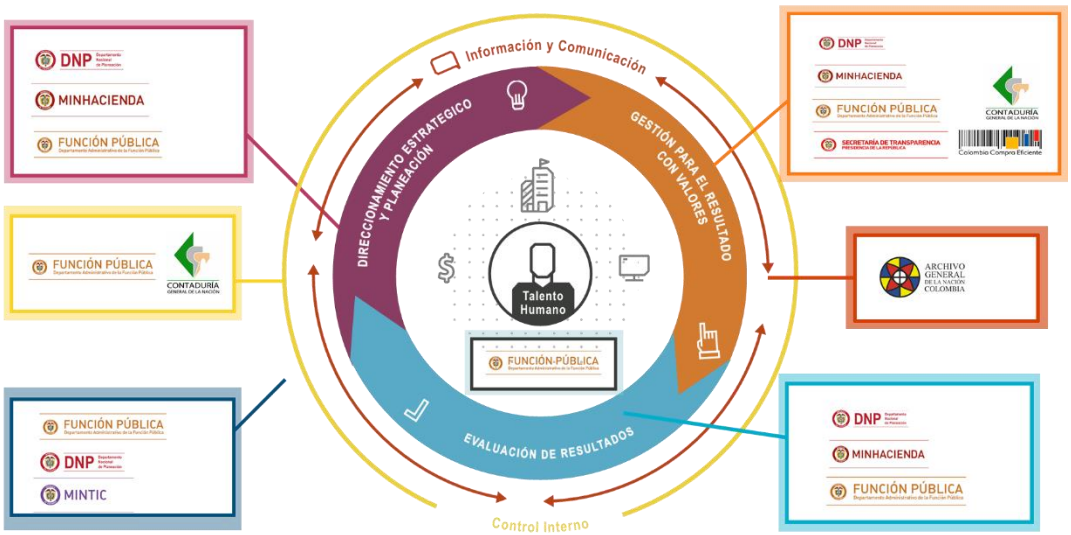
– Dimensión: Control Interno o Gestión del Riesgo de Corrupción (Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para su mitigación)

– 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

[1] Definición MIPG tomada: Manual Operativo sistema de Gestión MIPG DAFP
2 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".

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 – Actualizado 25 Julio 2018 - Comité de Gestión y Desempeño

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

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

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

De acuerdo a la normatividad vigente, la gestión de riesgos se constituye como una herramienta estratégica de gestión a través de la cual se identifican las opciones de respuesta a fin de evitar, prevenir, reducir, compartir o aceptar niveles de riesgo que afectan el logro de la misión institucional. Se enuncia el marco de acción que permitirá tomar decisiones relativas a la administración del riesgo del Sistema integrado de Gestión, el cual está alineado con: El Modelo Estándar de Control Interno – MECI, la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento de la Función Pública – DAFP, 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 DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGOS[3]

a.2. DECLARACIÓN

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

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

El INSOR implementará su Política Integral de Administración del Riesgo a través de la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos, tanto de gestión, como de corrupción de sus procesos institucionales y los asociados al Sistema de Gestión, con

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

el fin de garantizar el cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales. Esta política será la base para la definición de los planes de contingencia y continuidad de la entidad.

a.3. OBJETIVOS

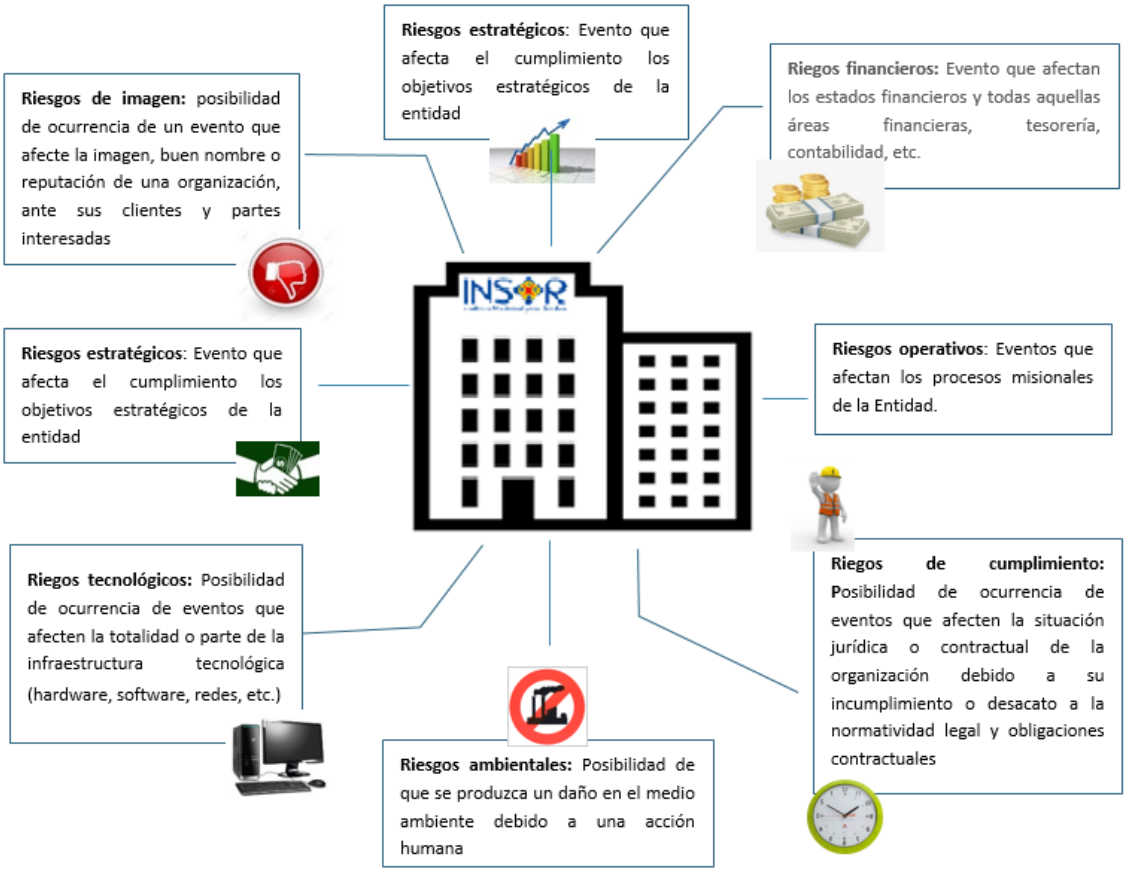
Orientar al Instituto Nacional para Sordos – INSOR, en la adecuada identificación, análisis, valoración y administración de los riesgos que pueden afectar positiva o negativamente, el cumplimiento de su misión y el logro de los objetivos institucionales.

a.4. ALCANCE

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

a.5. TIPO DE RIESGO

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



a.6. RESPONSABILIDADES DE LAS LINEAS DE DEFENSA MECI

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

LINEA ESTRATÉGICA: COMITE INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO

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

PRIMERA LINEA: LIDERES DE PROCESO

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

SEGUNDA LINEA : OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

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

TERCERA LINEA : EQUIPO DE CONTROL INTERNO

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

a.7. NIVELES DE ACEPTACIÓN DEL RIESGO

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

a.8. TRATAMIENTO DEL RIESGO

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

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

a.9. MONITOREO Y EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS

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

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

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

a.10. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

MATRIZ RIESGOS 2018

MATRIZ ESTRATEGIA RIESGOS

b) ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

b.1. IDENTIFICACION Y RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Instituto Nacional para Sordos – INSOR, ha enfocado esfuerzos y realizado diferentes actividades tendientes a la racionalización y simplificación 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: https://youtu.be/JNBXHG_Q8UY
Atención al ciudadano por Skype: https://youtu.be/Vc5RCo5SpNA

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

COLOMBIA PRIMERA en EDUCACIÓN para PERSONAS SORDAS

Subdirección de Gestión Educativa

Asesoría y **asistencia técnica** para el fortalecimiento institucional de la gestión pública y privada, respecto del acceso a la educación de la población sorda:

- 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.

ENTORNO DE DERECHOS | Subdirección de Promoción y Desarrollo

ACCIONES INTERINSTITUCIONALES para promover la generación de entornos pertinentes para la INCLUSIÓN SOCIAL de las PERSONAS SORDAS.

4 procesos integrales de asesoría y asistencia técnica implementados en el territorio nacional para la promoción de derechos de personas sordas dirigidos a entidades públicas del orden territorial.

2 procesos de asistencia técnica para la inclusión laboral en curso.

71 líderes sordos líderes sordos vinculados a procesos de diálogo y servicio al ciudadano.

17 procesos de asesoría y asistencia técnica implementados en torno a la promoción y garantía del derecho al acceso a la información pública dirigidos a entidades públicas y privadas.

15 procesos de asesoría y asistencia técnica implementados en torno a la promoción de derechos de las personas sordas dirigidos a entidades públicas y privadas.

1.235 personas oyentes personas oyentes vinculadas a las actividades de promoción derivadas de las anteriores actividades.

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.

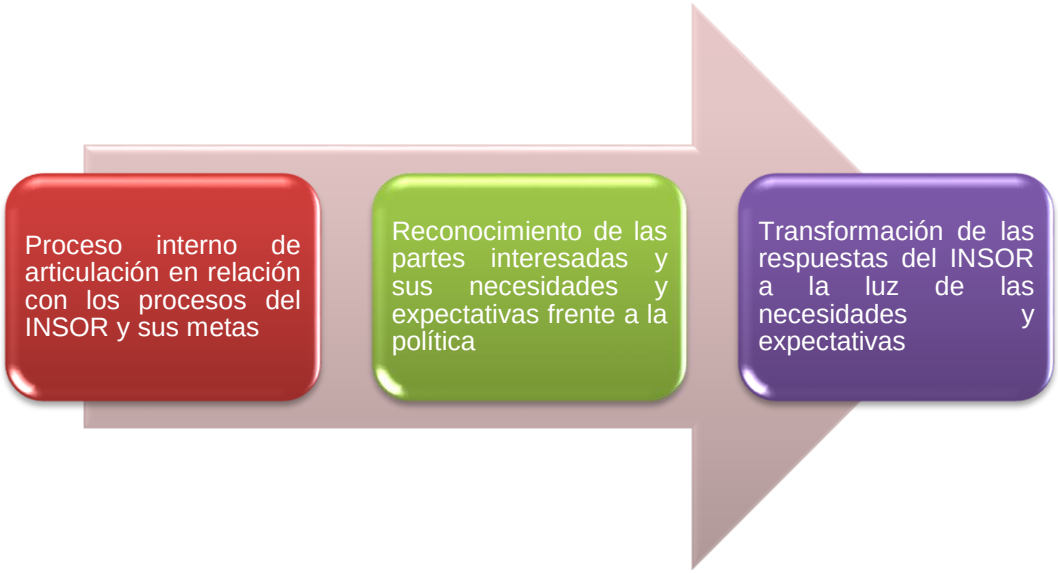
  En adelante la estrategia Tu Hora con Marcela tendrá el nombre Tu Hora con La Dirección, y contará con una serie de cambios en su desarrollo con el fin de responder a las necesidades identificadas en la implementación desde 2015 hasta la fecha, de estos espacios de dialogo con la población sorda en el 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:



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.

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

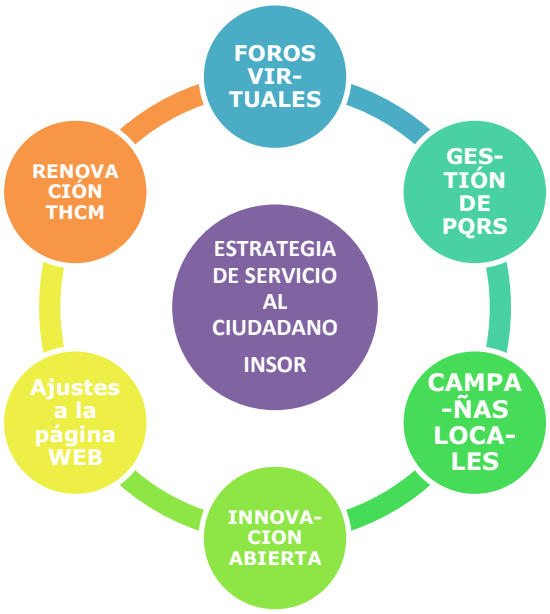
lo tanto, es fundamental capacitar a todos los servidores para que comprendan cuales son las necesidades actuales y futuras de los ciudadanos, y así cumplir con sus requisitos y aumentar cada vez más sus niveles de satisfacción.

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. 62 - 00

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)	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. Correo electrónico: Se dispone de un correo de contacto.	1. Asignar un funcionario responsable para tramitar solicitudes por chat y manejo de redes sociales. 2. Realizar en cuentas en la web para medir y aumentar la participación del ciudadano, construir y mejorar los procesos en las dependencias del INSOR de acuerdo con la misión de la Entidad.
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[4] "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:

Fuente: Departamento de la Función Pública, DAFP.

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

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.[5]
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento[6]
- Publicación de información sobre contratación pública[7]
- Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno en línea

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

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	90.9%
Derechos de petición de consulta	968	
Requerimientos	20	
Quejas	2	
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

[5] Ley 1712 de 2014. Artículo 9.
[6] Ley 1712 de 2014. Artículo 11.
[7] 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.

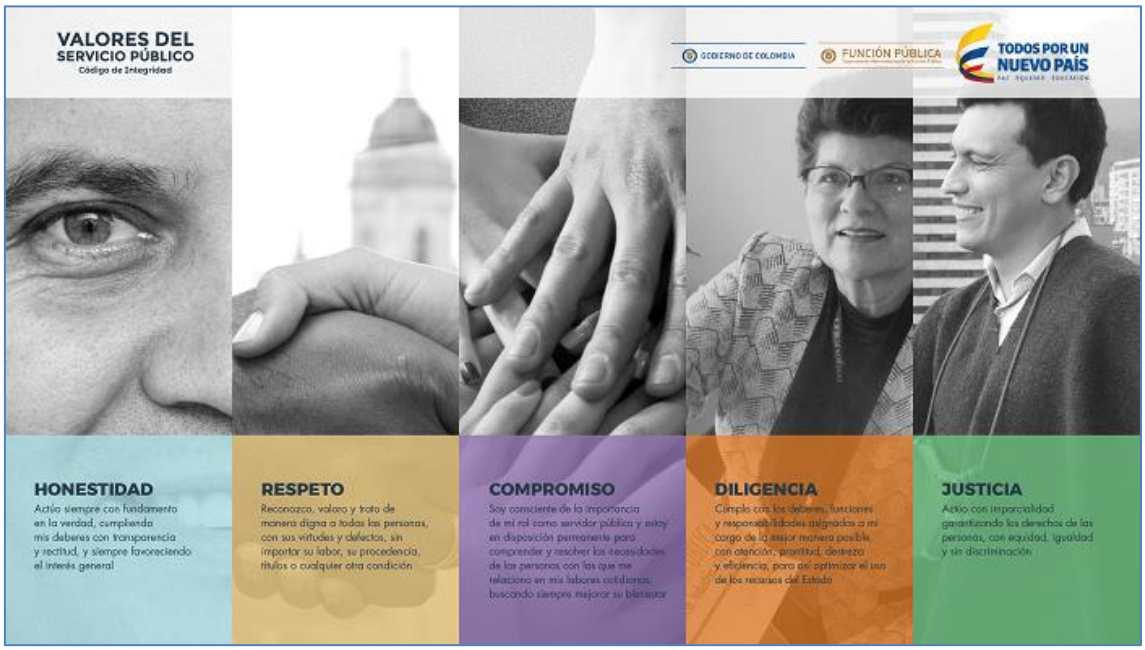
MATRIZ ESTRATEGIA TRANSPARENCIA

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 su actualización por los líderes de las estrategias 2 de abril 2018.

ANEXO: Se dispone de las Estrategias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018 Versión 2 en formato reusable o editable, archivo en formato Excel (.XLSX).

h) MATRICES

MATRIZ ESTRATEGIA RIESGOS DE CORRUPCIÓN

#	Articulación estratégica		Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	IMPLEMENTACIÓN		
	Componente	Subcomponente						1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre
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 del riesgo	Política de administración del riesgo ajustada	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	15/03/2018	30/04/2018			
2	**Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**	Política de Administración de Riesgos	Socialización política de administración del riesgo	Correo electrónico con la socialización interna de la política de administración del riesgo	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	01/05/2018	31/05/2018			
3	**Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**	Política de Administración de Riesgos	Sensibilización política de administración del riesgo	Listados de asistencia	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	01/06/2018	29/06/2018			
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	01/03/2018	31/05/2018			
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	01/03/2018	25/05/2018			

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	25/05/2018	31/05/2018			
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	01/06/2018	15/06/2018			
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	18/06/2018	01/07/2018			
9	**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			
10	**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
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: Cilia Ines Guio Pedraza

MATRIZ ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN

Fecha generación : 2018-02-20

Nombre de la entidad:	INSTITUTO NACIONAL PARA SORDOS
Sector administrativo:	Educación
Departamento:	Bogotá D.C
Municipio:	BOGOTÁ

Orden:	Nacional
Año vigencia:	2018

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 racionalización	Responsable
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	15002	Asesoría y asistencia técnica	Inscrito	Se presta el servicio de asesoría y asistencia para el mejoramiento en la oferta de servicios institucionales a nivel nacional para personas sordas en educación formal para sordos, salud auditiva, formación para el desarrollo humano y el trabajo, comunicación accesible para sordos, a través de estrategias de divulgación, cualificación, convenios de acompañamiento, conceptos técnicos o pasantías en forma presencial	Se va implementar una mejora tecnológica con la adquisición de equipos y software para prestar el servicio de asesoría y asistencia en Bogotá y a nivel nacional por medio del uso de internet.	Recibir un servicio accesible adecuado para el ciudadano que promueva las buenas prácticas y ahorro en tiempo y costos de posible traslados al solicitar la asesoría y asistencia técnica a la Entidad	Administrativa	Reducción de costos administrativos para la institución	05/02/2018	13/12/2018	Subdirecciones - Sistemas- Planeación

MATRIZ ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

#	Articulación estratégica		Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	IMPLEMENTACIÓN		
	Componente	Subcomponente						1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre
12	**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			
13	**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	31/08/2018			
14	**Plan de Participación Ciudadana -Rendición de cuentas**	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Generar escenarios de información y diálogo entre Dirección General y grupos de interés para rendir cuentas sobre avances y resultados de las metas misionales que lideran - Espacio tu Hora con la dirección	3 Espacios Tu Hora con la Dirección	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/03/2018	30/08/2018			
15	**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			
16	**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			
17	**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	31/08/2018			

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

MATRIZ ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#	Articulación estratégica		Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	IMPLEMENTACIÓN		
	Componente	Subcomponente						1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre
18	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Actualizar y socializar la Estrategia de Servicio al ciudadano del INSOR.	Estrategia de Servicio actualizado y socializado	Grupo de Servicio al Ciudadano	Permanente	Permanente			
19	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 Estrategia servicio al ciudadano)- Gestor documental implementado - Modulo PQRSD	Grupo de Servicio al Ciudadano	01/02/2018	30/04/2018			
20	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			
21	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	30/04/2018			
22	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Actualizar la Caracterización usuario y grupos de Valor de del INSOR.	Caracterización de Grupos de Valor actualizada	Grupo de Servicio al Ciudadano	15/01/2018	30/04/2018			
23	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Relacionamiento con el Ciudadano	Difundir el portafolio de productos y servicios del INSOR.	Portafolio socializado Semestralmente	Secretaria General y Oficina Asesora de Planeación y Sistemas- Subdirecciones	02/07/2018	30/11/2018			

24	**Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**	Relacionamiento con el Ciudadano	Encuesta de Satisfacción de los ciudadanos respecto a canales de atención	Evaluación aplicada Semestral	Grupo de Servicio al Ciudadano - Oficina Asesora Planeación y Sistemas	01/07/2018 20/12/2018	30/07/2018 07/01/2019			

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

MATRIZ ESTRATEGIA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

#	Articulación estratégica		Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	IMPLEMENTACIÓN		
	Componente	Subcomponente						1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre
25	**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			
26	**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			
27	**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			
29	**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)	Nuevos grupos de set de datos publicados	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	07/05/2018	30/10/2018			
30	**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	02/04/2018	31/10/2018			
31	**Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información**	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	Gestión Documental	01/05/2018	30/06/2018			

32	**Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información**	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	30/08/2018			
33	**Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información**	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualización y envió de las tablas de retención documental (TRD), al Archivo General de la Nación (AGN) para revisión. (Nuevo)	Tablas de retención documental actualizadas	Gestión Documental	01/03/2018	30/04/2018			
34	**Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información**	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			
35	**Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información**	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	Grupo de Servicio al Ciudadano	03/04/2018 03/07/2018 01/10/2018 01/01/2019	27/04/2018 27/07/2018 26/10/2018 09/01/2019			

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

MATRIZ ESTRATEGIA INICIATIVAS ADICIONALES

#	Articulación estratégica		Actividad	Meta	Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	IMPLEMENTACIÓN		
	Componente	Subcomponente						1er Cuatrimestre	2do Cuatrimestre	3er Cuatrimestre
36	Iniciativas Adicionales		Realizar actividades de sensibilización de los valores de la estrategia del código de Integridad del DAFP a los servidores públicos y contratistas del INSOR	campaña interna - Correos electrónicos	Grupo Gestión del Talento Humano	01/02/2018	30/04/2018			

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

Elaboro: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y responsables de las estrategias
Reviso: Oficina Asesora de Planeación y Sistemas y responsables de las estrategias.