



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2015



Presentación	3
1. Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.	4
1.1 Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	4
1.2 Objetivo general	4
1.3 Objetivo específicos	4
1.3 Tipos de riesgos en el ICFES	5
1.4 Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	6
1.4 Seguimiento del riesgo	7
2. Estrategia anti trámites	7
2. 1 Identificación y racionalización de trámites	7
2. 2 Priorización de trámites	8
3. Estrategia de rendición de cuentas	9
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	11
4. 1 Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano	11
4. 2 Afianzar cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos	13
4. 3 Fortalecimiento de los Canales de Atención	13

Presentación

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación, ICFES, es una empresa estatal de carácter social del sector Educación Nacional, entidad pública descentralizada del orden nacional, de naturaleza especial, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, vinculada al Ministerio de Educación Nacional, especializada en ofrecer servicios de evaluación de la educación en todos sus niveles y en adelantar investigaciones sobre los factores que inciden en la calidad educativa, para ofrecer información pertinente y oportuna que contribuya al mejoramiento de la calidad de la educación.

El ICFES ha formulado el presente Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, del Decreto 2641 de 2012 y del Decreto 2482 de 2012 con el fin de fomentar la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos y de visibilizar el accionar de la administración pública al servicio del ciudadano.

En este documento se presentan las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores.

El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano es una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión cuya metodología contempla cuatro "componentes autónomos e interdependientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio" como se indica a continuación:



1. Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

1.1 Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

El ICFES conoce la importancia de administrar los riesgos asociados a los objetivos estratégicos, macro procesos, procesos, subprocesos y proyectos relacionados con la operación, por tal razón, está fortaleciendo su Sistema Integral de Gestión de Riesgos, herramienta estratégica que permitirá anticipar y responder de manera oportuna y óptima a dichos riesgos, contribuir al cumplimiento de los objetivos y aprovechar al máximo los recursos destinados a planes, programas, y proyectos, siempre bajo las mejores condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad.

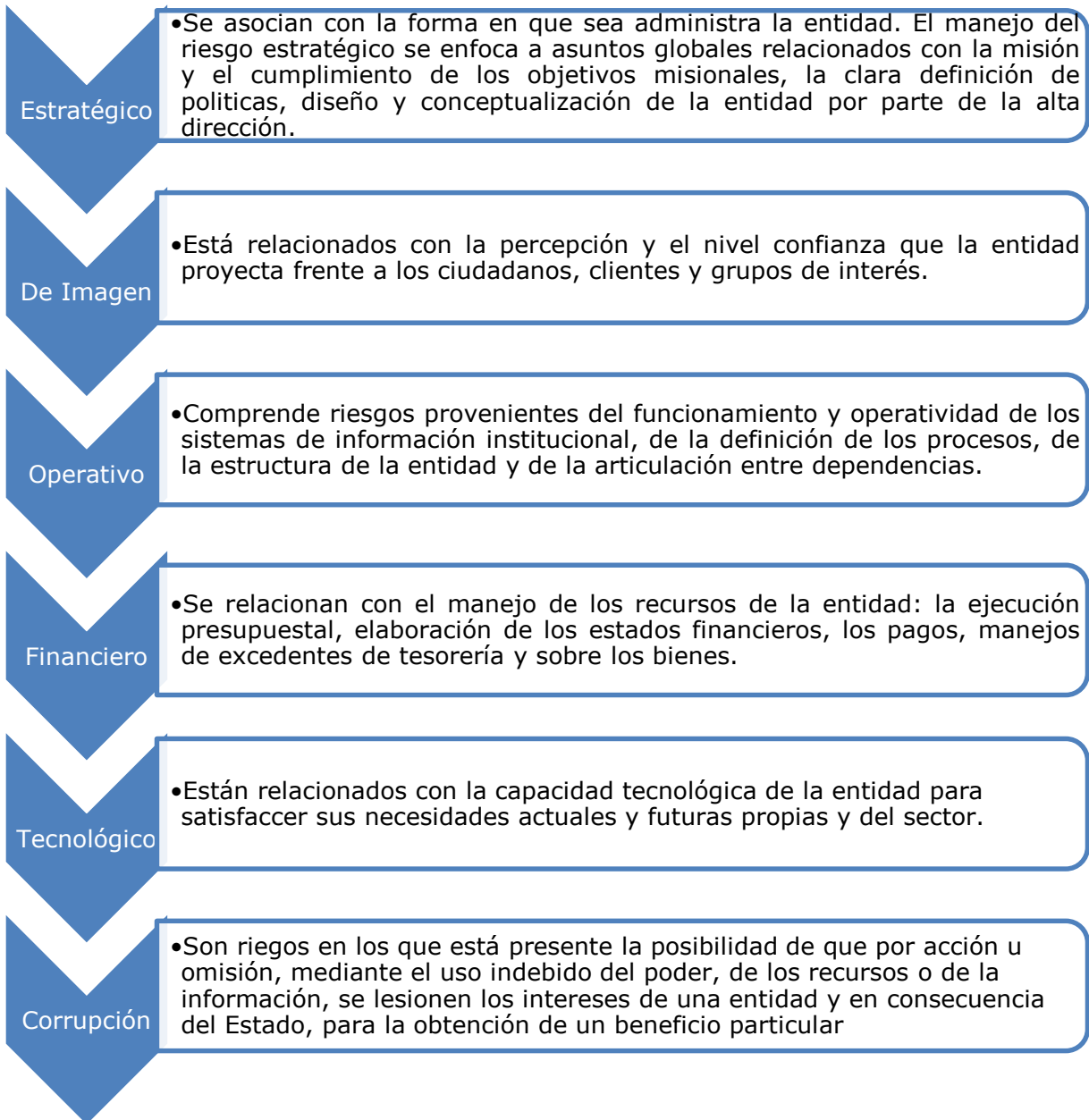
1.2 Objetivo general

Identificar, prevenir y controlar los riesgos internos o externos que puedan afectar o impedir el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

1.3 Objetivo específicos

- Promover la imparcialidad, la ética profesional, la consistencia y la objetividad en la toma de decisiones en todos los niveles de la organización.
- Generar planes de mejoramiento a partir de la evaluación realizada a los procesos y a su gestión y de la evaluación efectuada a los funcionarios a los que aplique.
- Orientar la evaluación del sistema de Control Interno al análisis de la eficiencia en la administración de los recursos asignados; la transparencia en todas las actuaciones y la reducción de costos a través de la racionalización y optimización de los procedimientos.
- Observar y aplicar permanentemente el proceso administrativo para reducir al máximo la improvisación.

1.3 Tipos de riesgos en el ICFC



1.4 Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

Con base en los lineamientos establecidos en la metodología “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” el ICFES elaboró el mapa de riesgos de corrupción con la participación de los procesos y subprocesos de la Entidad y lo ha apropiado como herramienta estratégica que permite gestionar el riesgo de manera oportuna y transparente.

Para la elaboración y actualización de mencionado mapa se realizaron las siguientes actividades:

1. **Identificación de los riesgos:** en esta fase se identificaron y describieron los riesgos de corrupción para cada uno de los procesos así como los factores (causas) que pueden propiciar la materialización de los mismos. Fueron identificaron 26 riesgos.

2. **Análisis del Riesgo:** el análisis realizado permitió establecer el grado en el cual se podía materializar cada riesgo a través de la determinación de la probabilidad de materialización de los mismos, teniendo en cuenta dos criterios: posible y casi seguro, para lo cual se tuvo en cuenta la información con respecto a estos riesgos en el tiempo y la experiencia de quienes realizaron el análisis.

3. **Valoración del Riesgo:** se establecieron las acciones de control a realizar teniendo en cuenta si son controles preventivos, es decir aquellos que disminuyen la materialización del riesgo o controles correctivos que buscan eliminar las causas que lo generaron si el riesgo se materializó.

4. **Política de Administración del Riesgo:** se definieron las acciones de control a realizar durante la vigencia, identificando en cada caso si se encuentran encaminadas a Evitar o Reducir la probabilidad de materialización del Riesgo. Adicionalmente, se definieron responsables, indicadores, metas y fechas de ejecución de mencionadas acciones.

5. **Seguimiento de los Riesgos** La Oficina de Control Interno durante la vigencia 2015 hará seguimiento periódico a las acciones establecidas por cada proceso.

6. Mapa de riesgos de corrupción

Se presenta en el Anexo 1.

1.4 Seguimiento del riesgo

El Jefe de la Oficina de Control Interno, debe monitorear la ejecución de las acciones preventivas propuestas para evitar la materialización de los riesgos identificados, validando si se está avanzando en el logro de los resultados esperados, si las actividades se desarrollan de manera oportuna y si se lleva el registro de las evidencias. Para tal fin, se efectuará una auditoría de verificación de controles y acciones preventivas, con la periodicidad que la Oficina de Control Interno estime conveniente, de acuerdo con lo estipulado en el procedimiento de Auditoría Interna.

En dicha actividad se validará el cumplimiento de los controles definidos para cada uno de los riesgos con el fin de identificar, si es el caso, las correcciones y ajustes necesarios para asegurar un manejo efectivo del riesgo; además se validará la ejecución oportuna de las acciones preventivas y los productos obtenidos. El resultado deberá ser registrado en un informe de evaluación del mapa de riesgos el cual deberá contener como mínimo la identificación del subproceso, el riesgo, el detalle del cumplimiento o no de los controles, el avance en el desarrollo de las acciones preventivas, el cumplimiento del plazo de ejecución de las mismas y el impacto causado por su desarrollo.

2. Estrategia anti trámites

2. 1 Identificación y racionalización de trámites

En el año 2005, el ICFES concentró la gestión de trámites en la Unidad de Atención al Ciudadano con el propósito de estandarizar el servicio. En ese año se hizo la primera publicación del listado de trámites en el aplicativo SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, dicho listado contenía 15 trámites manuales, de los cuales 12 tenía costo.

Al realizar el diagnóstico se identificaron las siguientes situaciones:

1. El trámite más solicitado era la expedición de resultados de examen de estado.
2. El trámite con mayor duración era la expedición de duplicados del diploma de Validación del Bachillerato
3. Los trámites de mayor valor eran la entrega de bases de datos y la gestión del cambio de nombre en resultados, pero el valor de ninguno de ellos estaba asociado a un sistema de costeo del proceso interno que se llevaba a cabo para responderle al ciudadano.
4. Los trámites inventariados no tenían un soporte normativo específico sino que se derivaban de la normatividad general de los exámenes, salvo el caso de la certificación del incremento del 10%.

2. 2 Priorización de trámites

A luz de lo anterior, en la primera intervención se priorizaron dos trámites:

1. La disminución en los tiempos de respuesta para la entrega de duplicados de diplomas de Validación del Bachillerato al modificar el proceso de personalización dejando de utilizar un calígrafo para empezar a marcarlos en impresora convencional.
2. La automatización de la consulta de resultados del Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior publicándolos en la página web.

En el año 2009, con la expedición de la Ley 1324, el ICFES se transforma en el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación. A partir de ese momento se actualiza la normatividad que reglamenta los exámenes, razón por la cual se redefinen los trámites institucionales. En el 2013 se realiza un trabajo en conjunto con el DAFP para generar la migración del SUIT 2.0 al SUIT 3.0, en ese momento se garantiza la inscripción de los trámites y servicios definidos durante el proceso.

Actualmente en el Portal del Estado Colombia se encuentran registrados los siguientes trámites y servicios.

1. Inscripción, aplicación y resultados de examen SABER 11^o (Examen de Estado de la Educación Media)
2. Inscripción, aplicación y resultados examen Validación del Bachillerato
3. Inscripción, aplicación y resultados examen SABER PRO (antes ECAES)
4. Inscripción, aplicación y resultados examen de PRE SABER (Examen de Ensayo)
5. Certificación del Incremento del 10%
6. Reconocimiento de Exámenes presentados en el exterior

Adicionalmente, durante el proceso de actualización del listado de trámites se identificaron tres servicios asociados a los resultados de los exámenes y dirigidos a personas naturales, y cinco dirigidos a personas jurídicas:

Servicios asociados a trámites ofrecidos a personas naturales	Servicios asociados a trámites ofrecidos a personas jurídicas
1. Corrección de nombre y/o documento de identidad en resultados 2. Legalización de resultados 3. Certificaciones de puesto	1. Verificación de títulos de Validación 2. Verificación de resultados de Saber 11 ^o y Validación 3. Consulta de bases de datos de resultados históricos 4. Consulta de resultados agregados 5. Asignación código de primera promoción

La correcta identificación de los servicios, la priorización de los mismos y los desarrollos tecnológicos realizados desde el 2013 han permitido que exista una disminución de las solicitudes escritas relacionadas con servicios asociados a trámites. Para el Instituto es importante utilizar las TIC's para facilitar y acercar la administración pública al ciudadano, razón por la cual, durante el 2014 trabajó en una aplicación que le permite a los estudiantes que estuvieron entre los mejores resultados, descargar vía web una certificación que cuenta con un código de verificación, para que pueda presentarla ante las entidades que él requiera.

2.3. Proceso de automatización

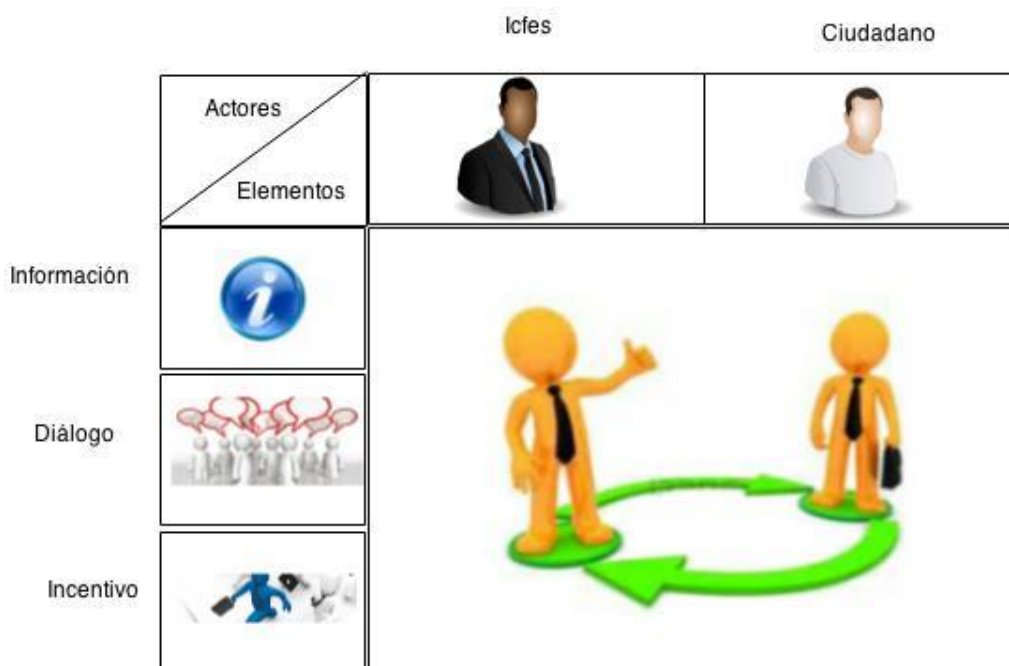
En el 2014 los avances en racionalización de trámites fueron:

1. Automatización de la consulta de certificaciones de los mejores resultados en el examen Saber PRO
2. Implementación de aplicaciones por computador para personas con discapacidad auditiva.
3. Simplificación de las funcionalidades para que las Instituciones de Educación Superior verifiquen en lote los resultados de SABER 11° de sus aspirantes.

En el 2015 se implementará la creación de usuarios únicos para la inscripción, citación y consulta de resultados en las pruebas que realiza el ICFES y se desarrollarán estrategias para reducir el consumo de papel. Igualmente se continuará con la aplicación de encuestas que permitan medir periódicamente la satisfacción de los usuarios con los trámites institucionales.

3. Estrategia de rendición de cuentas

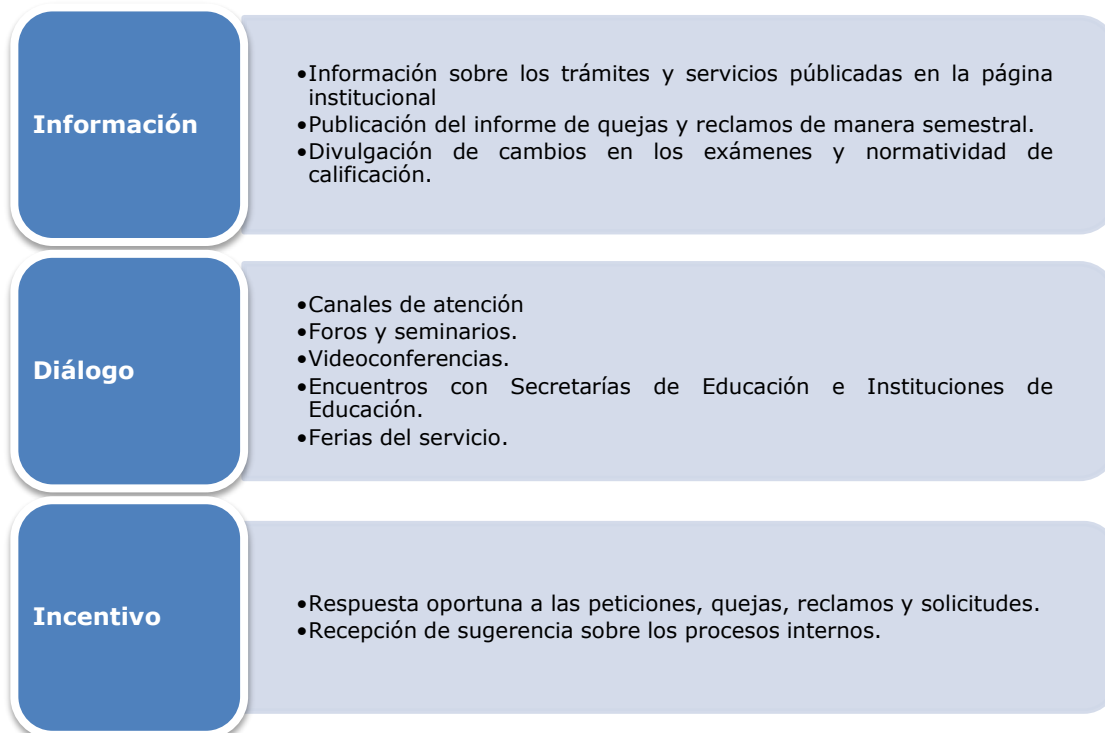
El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. La rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano, el cual se demuestra en la siguiente imagen:



Los objetivos que tiene el ICFES para la rendición de cuentas son:

- ✓ Informar públicamente sobre la gestión y garantizar que la ciudadanía acceda a la información.
- ✓ Socializar de manera oportuna y amplia la información de interés para los distintos usuarios de los servicios de evaluación.
- ✓ Generar mecanismos de interacción con los grupos de interés.
- ✓ Incorporar las peticiones ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de los planes y proyectos.

En este sentido el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación ha dispuesto 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, de la siguiente manera:



En 2015 se publicarán informes periódicos sobre la cantidad de PQR's recibidas, los temas y los tiempos de respuestas. Igualmente, la Oficina de Comunicaciones realizara un video para apoyar el informe de rendición de cuentas.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Al amparo del Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, del CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 y de las políticas de Buen Gobierno, las entidades públicas en coordinación con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, han venido fortaleciendo su modelo de servicio para acercarse más y mejor a sus grupos de interés, a través de cuatro ejes de trabajo: la profundización en el conocimiento de las necesidades de los usuarios, el fortalecimiento de los canales de contacto, el mejoramiento de las competencias de servicio de los funcionarios de todos los niveles y la articulación interinstitucional.

4. 1 Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

En 2014, como parte de la estrategia de reducción de tiempos de respuesta se expide la Resolución 218 del 10 de abril para delegar en la coordinadora de la Unidad la función de suscribir las respuestas que se expidan para atender las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas (PQR's) que se radiquen a través del sistema de correspondencia, a excepción de las relacionadas con las solicitudes de los Rectores de

Instituciones de Educación Superior, las Secretarías de Educación, Entes de control y las Entidades del sector central, que serán suscritas por el Secretario General.

La tercerización del proceso de servicio e información al ciudadano ha permitido contar con proveedores expertos en la materia, que no solamente administran los canales de contacto, sino que diseñan e implementan procesos de valor cada vez más integrales y efectivos, para mejorar la experiencia transversal de servicio de los grupos de interés.

Estos resultados han sido posibles gracias a la implementación de un modelo de gestión del servicio basado en las siguientes directrices del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano:



Gracias a estas estrategias, el ICFES ha logrado un cumplimiento del 92% de los criterios de buen servicio del PNSC, con una nota de 3,7 sobre 4.

Entre 2010 y 2014 el número de transacciones ha crecido en un 40%, y gracias a que se ha contado con procesos sólidos y con personal suficiente para afrontar la estacionalidad, el porcentaje de oportunidad se ha podido mantener entre 95 y 97%, con un índice de satisfacción superior a 4,5, un porcentaje de rotación controlado en 5% anual y un nivel de solución al primer contacto entre el 80 y el 85%, es decir, diez puntos por encima de la media de la industria.

En la página institucional www.ICFES.gov.co, en la sección de Atención al Ciudadano se pública y actualiza la siguiente información para que todos los usuarios la conozcan y puedan acceder al servicio:

- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios y puntos de atención.

En 2015 se continuará con el objetivo de mantener los niveles de servicio para que el 70% de las comunicaciones escritas se atiendan dentro de los 5 días siguientes a su radicación y para que el 50% de las PQR's que se reciben a través del sistema de atención en línea reciban respuesta el mismo día de su radicación. También continuará con la aplicación de encuestas de satisfacción para evaluar periódicamente los servicios institucionales.

4. 2 Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

Con el fin de garantizar que los funcionarios que tienen contacto directo con los usuarios, a través de cualquiera de los canales, tenga las competencias y los conocimientos necesarios para atender, la Unidad de Atención al Ciudadano implementó un proceso de Gestión de Conocimiento y un plan de carrera que tiene los siguientes propósitos:

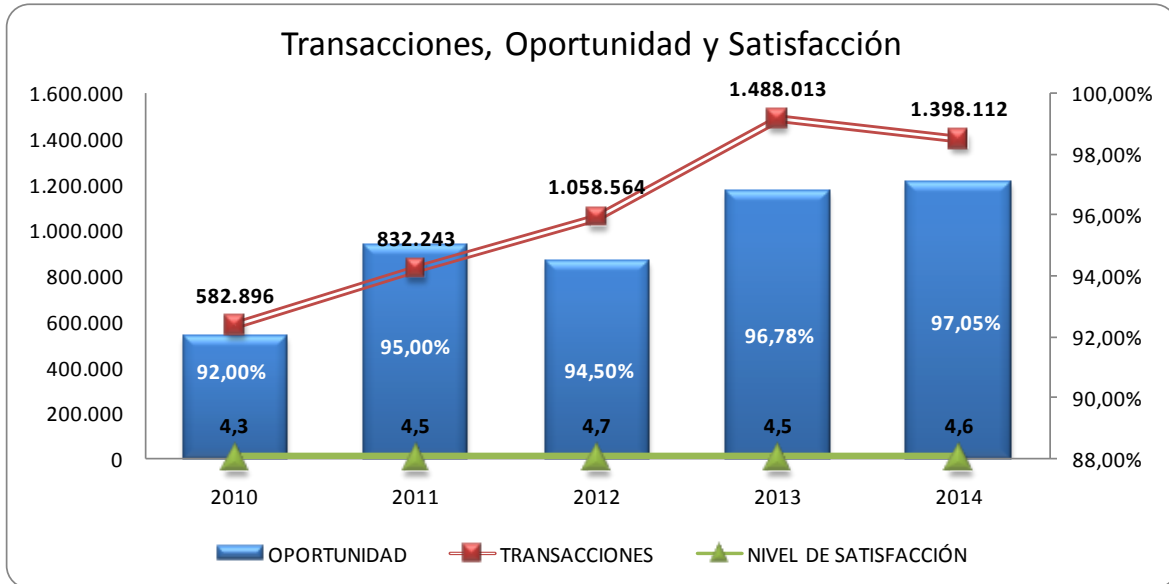
- Todos los canales manejen el mismo nivel de información y el mismo lenguaje, para que sin importar por donde se contacte el ciudadano obtenga la misma respuesta.
- Sensibilización y apropiación de los protocolos de atención, así como fortalecimiento de la cultura del servicio en todos los funcionarios.
- Fortalecimiento de habilidades blandas y duras en todos los funcionarios.
- Establecer un plan de capacitación mensual, con una duración mínima de 40 horas mensuales.
- Incentivar a los funcionarios a la autoformación, ya que a medida que mejoren sus competencias y habilidades, podrán crecer en la misma cuenta.

En el 2015 se implementarán contenidos de e-learning para capacitar a los funcionarios en temas de servicio al ciudadano.

4. 3 Fortalecimiento de los canales de atención

Al establecer la Unidad de Atención al Ciudadano se establecieron los 4 canales de contacto, teniendo un crecimiento de número de solicitudes y transacciones (más de

un millón de transacciones), así como un aumento del indicador de oportunidad (97.05% durante el 2014) y un mejoramiento del indicador de satisfacción (4.6% durante el 2014).



Es pertinente señalar que desde el 2013 el Instituto está llevando un proceso para fortalecer los canales electrónicos (Atención Electrónica, Chat y Sistema de Preguntas Frecuentes). Dicho proceso ha tenido como resultado la disminución de solicitudes a través de comunicaciones escritas (faxciudadano@icfes.gov.co, Fax Server y/o correo físico) y un fortalecimiento del Sistema de Atención Electrónica, ha permitido mejorar la eficiencia y los tiempos de respuesta.

A continuación se describen todos los canales de contacto del ICFES.



WEB

1. CONTACTO

www.ices.gov.co
Atención al Ciudadano, PQRS, WEB

Sistema de Preguntas Frecuentes
7x24 horas

Chat
Lunes a viernes
7:00 a.m. - 7:00 p.m.

Sistema de Atención Electrónica
7x24 horas

2. TIEMPOS DE RESPUESTA

Preguntas frecuentes → Respuesta inmediata

Preguntas puntuales → Respuesta inmediata
* Fuera del horario de atención, la respuesta es de 24 horas hábiles

Preguntas, quejas y denuncias → **2 a 5 días hábiles**
80% 20%
Del total de las comunicaciones

3. MEDIOS

 Sistema de Preguntas Frecuentes

 Chat

 Sistema de Atención Electrónica

4. ESPECIFICACIONES

 **1. Email del ciudadano**
Si la inquietud no es resuelta en el momento, el ciudadano debe suministrar su email para su posterior contacto.

 **2. Calificar el servicio**
El ciudadano puede calificar cada uno de los tres canales.

ESCRITA

1. CONTACTO

faxciudadano@ices.gov.co

FAX.:
(57-1) 338 7338 opción 8

Centro comercial San Martín
Carrera 7 No. 32 -16
Local 112 a 116

lunes a viernes
8:00 a.m. - 5:00 p.m.
Jornada continua

2. TIEMPOS DE RESPUESTA

Registro de examen → **48 horas hábiles**
Siguientes a su radicación

Comunicaciones escritas → **5 a 15 días hábiles**
70% 100%
Del total de las comunicaciones

3. MEDIOS

 Servicios de mensajería

 Fax

1. Email del ciudadano

 Las comunicaciones escritas que reporten la dirección electrónica del remitente reciben respuesta a través del correo electrónico certificado.

2. Llamada de seguimiento

 Hacer seguimiento al estado de la comunicación a través de la línea telefónica.

3. Calificar el servicio

 Se aplica una encuesta telefónica con una muestra aleatoria, durante los diez días hábiles siguientes al envío de la respuesta

TELEFÓNICA

1. CONTACTO

018000-519535
Línea Gratuita Nacional

(57-1) 489 7939
Línea local

lunes a viernes
7:00 a.m. - 7:00 p.m.

2. TIEMPOS DE RESPUESTA

Instituciones educativas	→	<10 segundos en responder	→	90% llamadas recibidas	4.5 minutos duración por llamada
Personas	→	<20 segundos en responder	→	80% llamadas recibidas	3.5 minutos duración por llamada

Opciones de Audiorespuesta

Agentes Naturales y Jurídicos

3. MEDIOS

4. ESPECIFICACIONES

<p>1. Documento de identidad</p> <p> Para control de calidad, todas las llamadas son grabadas. Se requiere el nombre y el documento de identidad de la persona que llama.</p>	<p>2. Email del ciudadano</p> <p> Si la inquietud no es resuelta en el momento, el asesor debe crear un ticket y dar respuesta por email en máximo 48 horas.</p>	<p>3. Ticket de seguimiento</p> <p> El asesor debe informarle al ciudadano el número de ticket para que pueda hacer seguimiento a su solicitud.</p>	<p>4. Calificar el servicio</p> <p> El ciudadano puede calificar el servicio durante la llamada.</p>
--	---	--	---

VENTANILLA

1. CONTACTO

Centro comercial San Martín
Carrera 7 No. 32-16
Local 112 a 116

lunes a viernes
8:00 a.m. - 4:00 p.m.
Jornada continua

2. TIEMPOS DE RESPUESTA

Orden por número de turno → **3 minutos máx.** en ser atendido → **80%** de los turnos

3 Ventanillas

3. MEDIOS

4. ESPECIFICACIONES

<p>1. Email del ciudadano</p> <p> Si la inquietud no es resuelta en el momento, el asesor debe crear un ticket y dar respuesta por email en máximo 48 horas.</p>	<p>2. Ticket de seguimiento</p> <p> El asesor debe informarle al ciudadano el número de ticket para que pueda hacer seguimiento a su solicitud.</p>	<p>3. Calificar el servicio</p> <p> El ciudadano puede calificar el servicio durante en la ventanilla.</p>	<p>4. Estado de Embriaguez</p> <p> Los ciudadanos no pueden ingresar a las ventanillas en estado de embriaguez.</p>	<p>5. Uso de celulares</p> <p> No está permitido el uso de celulares en las ventanillas.</p>
---	--	---	--	---