

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015
SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2015



COMPONENTE	Indicador	Meta	Actividades	Seguimiento Actividades Control Interno	Responsable	Fechas Planificadas	
						Inicial	Final
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS	Acciones de mitigación realizadas / Acciones de mitigación programadas*100	100%	Llevar a cabo el proceso de identificación de riesgos de corrupción para elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.	Los líderes de proceso identificaron los riesgos de corrupción, la Oficina Asesora de Planeación consolidó la información y se publicó el 30 de enero de 2015.	Líderes de procesos con riesgos identificados	1/01/2015	31/01/2015
			Gestión de actividades definidas para disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo contenidas en el mapa de riesgos de corrupción del instituto.	La Oficina de Control Interno realiza el seguimiento a las actividades propuestas para evitar el riesgo.		1/02/2015	31/12/2015
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Actividades de racionalización de trámites realizadas / Actividades de racionalización de trámites programadas*100	100%	Incrementar el uso de los recursos tecnológicos a través de la implementación de estrategias de cero papel en el proceso de comunicaciones escritas	Para dar cumplimiento a esta directriz se han venido desarrollando reuniones para el desarrollo de la estrategia de cero papel en la entidad.	Unidad de Atención al Ciudadano	1/04/2015	31/12/2015
			Verificar que las funcionalidades de la nueva plataforma a través de la cual los ciudadanos realizan su trámite de inscripción a los exámenes de estado, cumpla con las especificaciones establecidas y garantice la mejora del servicio	Se han reportado novedades de operación de la plataforma Prisma a la Dirección de Tecnología para su ajuste		1/01/2015	31/08/2015
			Evaluación de trámites de la entidad a través de la medición de la satisfacción de los ciudadanos con los trámites de la entidad	Se realiza de forma mensual la medición de la satisfacción de los ciudadanos y para el periodo comprendido entre enero y abril de 2015, se registraron 138 encuestas, que en promedio generaron una satisfacción de 4.7 sobre 5		1/06/2015	31/12/2015
			Documentar y actualizar anualmente el proceso de racionalización de trámites que ha llevado a cabo el instituto	Se inició el proceso de documentación de la tarea, pero aun no se tienen avances significativos, la fecha de entrega está prevista para diciembre		1/06/2015	31/12/2015
RENDICIÓN DE CUENTAS	No. de actividades para la rendición de cuentas públicas realizadas / No. de actividades para la rendición de cuentas públicas programadas	100%	Publicar trimestralmente en el micrositio de Atención al Ciudadano resultados de la gestión de PQR's, de las encuestas de satisfacción.	La Oficina de Atención al Ciudadano publicó el informe de gestión de PQRs, correspondiente al primer trimestre de 2015 en el siguiente enlace: http://www.icfes.gov.co/ciudadano/9-novedades/90-informe-de-pqr-s	Unidad de Atención al Ciudadano	01/01/2015	31/12/2015
			Publicación seguimiento a los planes estratégicos y de acción del Instituto.	La Oficina Asesora de Planeación realizó la publicación de seguimiento a los Planes de Acción correspondiente al primer trimestre de 2015 y se puede consultar en el siguiente enlace: http://www.icfes.gov.co/2012-07-05-14-55-31/doc_view/11215-plan-de-accion-2015 En lo referente a la publicación y seguimiento al Plan Estratégico en este momento no se han publicado en tanto se encuentra en revisión el Plan Estratégico de la Entidad.	Oficina Asesora de Planeación	01/01/2015	31/12/2015
			Creación de revista digital para el informe de rendición de cuentas	En lo referente a la creación de la revista digital para la rendición de cuentas, se está replanteando la idea en el sentido de realizar una estrategia de comunicaciones más integral, que incluya redes sociales y web	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo	01/01/2015	31/05/2015

COMPONENTE	Indicador	Meta	Actividades	Seguimiento Actividades Control Interno	Responsable	Fechas Planificadas																																																				
						Inicial	Final																																																			
SERVICIO AL CIUDADANO	Porcentaje de aumento en el número de encuestas de canal de comunicación escrita	10%	Aplicar mensualmente encuestas de satisfacción en el canal de comunicaciones escritas	La Unidad de Atención al ciudadano aplicó encuestas de forma mensual al canales de comunicaciones escritas y los resultados obtenidos son: 138 encuestas, que en promedio generaron una satisfacción de 4.7 sobre 5.	Unidad de Atención al Ciudadano	31/01/2015	31/12/2015																																																			
	Porcentaje de solicitudes escritas atendidas en los distintos rangos 70% en 5 días 20% en 10 días 10% 15 días	100%	Medir la oportunidad y niveles de servicio en la atención de los canales que se encuentran en funcionamiento (atención telefónica, electrónica, ventanilla, escrita).	La Unidad de Atención al Ciudadano midió: La oportunidad de los canales	Unidad de Atención al Ciudadano	31/01/2015	31/12/2015																																																			
	Porcentaje de solicitudes del sistema de atención en línea atendidas en los distintos rangos 50% en 0 días 20% en 3 días 10% en 5 días 10% en 10 días 10% en 15 días	100%		<table border="1"> <thead> <tr> <th>PQR'S</th> <th>% OPORTUNIDAD ENERO</th> <th>% OPORTUNIDAD FEBRERO</th> <th>% OPORTUNIDAD MARZO</th> <th>% OPORTUNIDAD ABRIL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>PQR'S Escritas</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>100,0%</td> <td>99,1%</td> </tr> <tr> <td>PQR'S Ventanilla</td> <td>99,8%</td> <td>100,0%</td> <td>99,9%</td> <td>99,8%</td> </tr> <tr> <td>PQR'S Electrónico</td> <td>99,9%</td> <td>99,8%</td> <td>99,8%</td> <td>86,9%</td> </tr> <tr> <td>PQR'S Telefónico</td> <td>99,6%</td> <td>98,5%</td> <td>99,3%</td> <td>94,8%</td> </tr> <tr> <td>TOTALES</td> <td>99,7%</td> <td>98,7%</td> <td>99,5%</td> <td>93,2%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Telefónico</th> <th>Electrónico</th> <th>Personalizado</th> <th>Escrito</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Enero</td> <td>97%</td> <td>97%</td> <td>90%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>93%</td> <td>96%</td> <td>85%</td> <td>94%</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>97%</td> <td>96%</td> <td>85%</td> <td>85%</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>89%</td> <td>82%</td> <td>90%</td> <td>86%</td> </tr> </tbody> </table>				PQR'S	% OPORTUNIDAD ENERO	% OPORTUNIDAD FEBRERO	% OPORTUNIDAD MARZO	% OPORTUNIDAD ABRIL	PQR'S Escritas	100,0%	100,0%	100,0%	99,1%	PQR'S Ventanilla	99,8%	100,0%	99,9%	99,8%	PQR'S Electrónico	99,9%	99,8%	99,8%	86,9%	PQR'S Telefónico	99,6%	98,5%	99,3%	94,8%	TOTALES	99,7%	98,7%	99,5%	93,2%		Telefónico	Electrónico	Personalizado	Escrito	Enero	97%	97%	90%	98%	Febrero	93%	96%	85%	94%	Marzo	97%	96%	85%	85%	Abril
	PQR'S	% OPORTUNIDAD ENERO	% OPORTUNIDAD FEBRERO	% OPORTUNIDAD MARZO	% OPORTUNIDAD ABRIL																																																					
PQR'S Escritas	100,0%	100,0%	100,0%	99,1%																																																						
PQR'S Ventanilla	99,8%	100,0%	99,9%	99,8%																																																						
PQR'S Electrónico	99,9%	99,8%	99,8%	86,9%																																																						
PQR'S Telefónico	99,6%	98,5%	99,3%	94,8%																																																						
TOTALES	99,7%	98,7%	99,5%	93,2%																																																						
	Telefónico	Electrónico	Personalizado	Escrito																																																						
Enero	97%	97%	90%	98%																																																						
Febrero	93%	96%	85%	94%																																																						
Marzo	97%	96%	85%	85%																																																						
Abril	89%	82%	90%	86%																																																						
Índice de satisfacción en los servicios internos de menor calificación en 2013: gestión de archivo, campañas de salida, asesoría en MECI y gestión de calidad	4	Aplicar encuestas de cliente interno	<p>Para el periodo en mención se realizó una encuesta de cliente interno, en donde se evaluaron los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1, Desarrollo del plan de Subdirección de Talento Humano (Programa bienestar social, salud ocupacional, incentivos, capacitación) 2, Trámite de novedades de personal (vacaciones, certificados, incapacidades, permisos) 3, Atención de solicitudes de documentos al archivo 4, Suministro de almacén dentro de los 5 primeros días de cada mes 5, Atención de solicitudes de almacén, relacionada con bienes devolutivos 6, Atención de solicitudes de documentos al archivo 7, Atención de requerimientos de infraestructura y adecuación de espacios 8, Atención a viáticos y tiquetes 9, Atención de solicitudes de Caja menor 10, Aseo y cafetería 11, Servicio de Vigilancia 12, Mesa de ayuda de la Dirección de Tecnología 13, Adquisición de bienes y servicios, asesoría contractual 14, Monitoreo de prensa 15, Campañas de divulgación en medios de comunicación externos 16, Radicación correspondencia de salida 17, Radicación y distribución interna de comunicaciones escritas 18, Radicación y distribución interna de comunicaciones escritas 19, Asesoría Jurídica, presupuestal 20, Asesoría tributaria y financiera 21, Asesoría en temas del Sistema de Gestión de calidad y MECI 22, Expedición CDP / RP/ certificaciones de pago A <p>Obteniendo la calificación mas baja, atención de solicitudes al archivo de 3,8 y las mas alta campañas de salida a través de contac center con una calificación de 4,7 en una escala de 1 a 5</p>	Unidad de Atención al Ciudadano	01/04/2015	31/12/2015																																																				
Nota Evaluación Mensual	90%	Actualizar el conocimiento del personal de contacto en los temas institucionales para la consistencia y homogeneidad de la información	<p>El personal de contacto de la Unidad de Atención al Ciudadano, fue capacitado para actualizar sus conocimientos en los temas de la entidad:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ENERO</th> <th>FEBRERO</th> <th>MARZO</th> <th>ABRIL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Horas Capacitación Agente</td> <td>3.403</td> <td>1.144</td> <td>1.232</td> <td>3.027</td> </tr> <tr> <td>Personas Capacitadas</td> <td>131</td> <td>121</td> <td>99</td> <td>159</td> </tr> <tr> <td>Nota grupal conocimiento</td> <td>98,31</td> <td>98,79</td> <td>97,80</td> <td>97,34</td> </tr> </tbody> </table>		ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	Horas Capacitación Agente	3.403	1.144	1.232	3.027	Personas Capacitadas	131	121	99	159	Nota grupal conocimiento	98,31	98,79	97,80	97,34	Unidad de Atención al Ciudadano	31/01/2015	31/12/2015																																
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL																																																						
Horas Capacitación Agente	3.403	1.144	1.232	3.027																																																						
Personas Capacitadas	131	121	99	159																																																						
Nota grupal conocimiento	98,31	98,79	97,80	97,34																																																						

COMPONENTE	Indicador	Meta	Actividades	Seguimiento Actividades Control Interno	Responsable	Fechas Planificadas	
						Inicial	Final
	Número de actividades programadas / número de actividades programadas (4)	100%	Desarrollar dos actividades de capacitación y sensibilización en servicio al ciudadano	El personal de contacto de la Unidad de Atención al Ciudadano, fue capacitado en servicio al ciudadano en las siguientes fechas: 13, 26 y 27 de febrero de 2015 las personas capacitadas respectivamente fueron: 57, 16 y 13.	Unidad de Atención al Ciudadano	01/02/2015	31/12/2015
	Porcentaje de eficiencia semestral	95%	Generar incentivos para personal de Atención al Ciudadano	En el marco del contrato 181 de 2014 suscrito con BPM Consulting, se entregó un incentivo económico asociado a los niveles de cumplimiento individual de indicadores de calidad, evaluaciones y productividad. Para aplicar al incentivo se debe lograr un cumplimiento individual superior al 85%, y grupal debe ser superior al 90%. El incentivo corresponde al 10% del salario de cada asesor. Este incentivo se entregó al	Unidad de Atención al Ciudadano	01/01/2015	31/12/2015
	Porcentaje de eficiencia mensual	90%	Medir la oportunidad y la eficiencia del servicio de correspondencia	Durante el mes de enero de 2015 la prestación del servicio de mensajería especializada se realizó con la empresa Coldelivery, de 222 documentos, se generó la devolución de 42 (correspondientes al 19%) Para el mes de febrero, se realizan 158 entregas (con 2 devoluciones por dirección incorrecta, de jurídica y control interno respectivamente) con 1.3% de devolución. En este mismo mes, se firma contrato nuevamente con 4/72, pero se viene a disponer del servicio a partir del 13 de marzo, con 88 envíos y un 40% de devoluciones (22 casos). Para abril, se normaliza el servicio con 4/72 y se realizan 4.051 con 484 devoluciones (11.9%).	Unidad de Atención al Ciudadano	01/01/2015	31/12/2015
	Porcentaje de actualización	100%	Actualización inventario grupos de interés y su caracterización.	Se evidencia la actualización de la matriz de grupos de interés	Unidad de Atención al Ciudadano	01/03/2015	31/12/2015
	% avance en la creación de productos	100%	Creación y producción de audiovisuales que faciliten la interacción del ciudadano en el portal institucional	Se evidencia la producción de audiovisuales que facilitan la interacción con el ciudadano	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo	01/01/2015	31/05/2015