



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018

Versión 1

31/01/2018



Contenido

Presentación		3
	A.GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Anexo 01 – Mapa de riesgos de corrupción.	12
	B.RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Anexo 02 - Plan componente racionalización de trámites.	22
	C.RENDICIÓN DE CUENTAS Anexo 03 – Plan componente rendición de cuentas Anexo 04 – Informe de Evaluación del ejercicio de Rendición de Cuentas 2016	31
	D.MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Anexo 05 – Plan componente transparencia y acceso a información pública	40
	E.MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN Anexo 06 –Plan componente atención al ciudadano	49
F.INICIATIVAS ADICIONALES		53

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, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", 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, se han promovido al interior de la entidad los principios y acciones plasmados en la mencionadas normas, para garantizar a los ciudadanos el fomento de la participación, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos y visibilizar el cumplimiento de objetivos y metas misionales que le son propias.

Las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano están enmarcadas en las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, que tiene por objeto *"dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad"*, de igual forma se tiene en cuenta un enfoque basado en derechos humanos (EBDH) en búsqueda de lograr una función pública que posibilite la garantía de derechos de los grupos de interés del Icfes y permita avanzar en la construcción de una paz estable y duradera. Los principales derechos que busca garantizar este Plan son: derechos a la igualdad y no discriminación, derecho a la libertad de expresión, derechos asociados a los mecanismos de participación ciudadana, entre otros

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Icfes para la vigencia 2018, se construyó de manera participativa con todas las áreas del Instituto y participación de la ciudadanía, teniendo como principio fundamental que el ejercicio de la función pública se desarrolla en el marco de los valores propuestos en el código de ética de la entidad. En este sentido las acciones aquí definidas para desarrollar durante la

vigencia tienen como premisa el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales con transparencia y lucha contra la corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se construyó con base en los documentos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2", la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción" y el "Protocolo para la identificación de riesgos corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios" de la Presidencia de la República y del Departamento Administrativo de la Función Pública, cuya metodología contempla los siguientes componentes:



Fuente: Construcción propia

En la metodología abordada se puso a consideración de los colaboradores del Icfes y la ciudadanía en general el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de la página institucional del Icfes, correo electrónico y las cuentas oficiales de Twitter y Facebook. Se invitó a la ciudadanía para que realizara sus aportes a la construcción de los Planes de la Institución para la vigencia 2018.

Banner en la página web



www.icfes.gov.co

Etiquetado como [Investigación](#) [Investigadores Y Estudiantes De Posgrado](#)

Viernes, 15 Diciembre 2017 09:39

Se amplía el plazo. Icfes habilita registro extraordinario para inscribirse a la prueba Saber 11°



El plazo de registro extraordinario a las pruebas: Saber 11°, Pre Saber y Validación, está habilitado desde el 14 de diciembre y finalizará el 26 de diciembre. El plazo de recaudo extraordinario comenzará a partir del 14 de diciembre y culminará el 27 de diciembre.

Visto 4850 veces

Etiquetado como [Saber 11](#)

Visto 1467 veces

Etiquetado como [Saber 11](#) [Boletín Saber En Breve](#)

Viernes, 15 Diciembre 2017 08:53

COMUNICADO A LA OPINIÓN PÚBLICA: el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes, se permite informar



Que a partir de la situación presentada el 22 de octubre en las pruebas para el concurso de patrulleros previo al curso de capacitación para ingreso al grado de Subintendente, el Icfes publicó en su portal web <http://www.icfes.gov.co/noticias/novedades-historicas> un comunicado a la opinión pública de fecha 24 de octubre de 2017, por medio del cual informaba que el Instituto se encontraba adelantando las investigaciones por los hechos acontecidos, así como el informe de las novedades por anotación de pruebas a los patrulleros que fueron sorprendidos en la comisión de conductas prohibidas durante la aplicación de las mismas.

Visto 1271 veces

Etiquetado como [Novedades](#)

Saber 3°, 5° y 9° 2017
Pre inscripción Inscripción Material

Conozca todo sobre las pruebas Saber Pro, Saber T y T y Saber Pro Exterior

HAZ PARTE DE LA CONSTRUCCIÓN DE LOS PLANES DEL ICFES - 2018
Envíanos tus aportes, sugerencias o comentarios aquí
¡TU APORTE ES IMPORTANTE!

Sistema de Preguntas Frecuentes

Micro sitio en la página web:

<http://www.icfes.gov.co/component/k2/item/2392?Itemid=411%20Carolina%20%E2%80%A2%2014:45>

component/k2/item/2392?Itemid=411%20Carolina%20%E2%80%A2%2014:45

INICIO QUIENES SOMOS NOTICIAS CONTRATACIÓN NORMATIVIDAD ATENCIÓN AL CIUDADANO PORTAL INFANTIL CONTÁCTENOS

Actualizado: Viernes 26 Enero 2018

icfes mejor saber

Google™ Búsqueda personalizada

MINEDUCACIÓN GOBIERNO DE COLOMBIA

Estudiantes, Padres DE FAMILIA Y COMUNIDAD Instituciones educativas y SECRETARÍAS DE EDUCACIÓN Investigadores y ESTUDIANTES DE POSGRADO Divulgaciones para ETC, ESTABLECIMIENTOS e IES

Miércoles, 24 Enero 2018 09:31

Construcción de planes Icfes 2018

Con el fin de priorizar los objetivos y las acciones del los planes del Icfes para el 2018, se pone a disposición de la ciudadanía y de los colaboradores, un espacio de participación para la formulación de los documentos finales:

Planeación y Gestión

#	Nombre	Tamaño	Publicado el	Descargado
1	Plan Anual de Vacantes	55.24 KB	Ene 24, 2018	16 veces
2	Plan de acción institucional Talento Humano	82.42 KB	Ene 24, 2018	15 veces
3	Plan de Estímulos	609.68 KB	Ene 24, 2018	10 veces
4	Plan de Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	816.11 KB	Ene 24, 2018	6 veces
5	Plan Estratégico de Talento Humano	582.52 KB	Ene 24, 2018	11 veces
6	Plan Institucional de Capacitación – PIC	670.66 KB	Ene 24, 2018	11 veces
7	Plan Anticorrupción ICFES 2018	680.12 KB	Ene 25, 2018	13 veces
8	Anexo 01 Mapa de Riesgos	270.68 KB	Ene 25, 2018	8 veces
9	Anexo 02 - Plan componente racionalización de trámites	305.56 KB	Ene 25, 2018	6 veces
10	Anexo 03 - Plan componente Rendición de Cuentas	269.85 KB	Ene 25, 2018	10 veces
11	Anexo 05 - Plan componente transparencia y acceso a la información pública	299.72 KB	Ene 25, 2018	7 veces
12	Anexo 06 - Plan componente atención al ciudadano	297.09 KB	Ene 25, 2018	5 veces
13	Anexo 07 - Estrategia de Participación Ciudadana 2018	414.59 KB	Ene 25, 2018	7 veces

Correo electrónico a colaboradores Icfes

ESTAMOS CONSTRUYENDO LOS PLANES DEL ICFES - 2018

Este instrumento de programación anual de las metas del Icfes, permite a cada área orientar su quehacer de acuerdo con los compromisos establecidos, articulando sus procesos con los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, políticas del sector, el marco estratégico institucional (misión, visión, mega, objetivos estratégicos) y las funciones del Instituto.

Con el fin de priorizar los objetivos y las acciones del Plan de Acción 2018 del Icfes, la Oficina Asesora de Planeación pone a disposición de los colaboradores, un espacio de participación para la formulación del documento final.

Envíanos tus aportes, sugerencias o comentarios del documento adjunto a nuestro correo institucional: planeacion@icfes.gov.co

¡TU APORTE ES IMPORTANTE!

Boletín interno Icfes

Tiempo de Saber

Boletín interno del Icfes

No. 46
26 de enero de 2018

+ Saber

Nuevo día sin carro y sin moto en Bogotá

Con el objetivo de disminuir los niveles de contaminación ambiental y auditiva de la capital, la Alcaldía Mayor ha dado conocer la fecha para la restricción de circulación vehicular en la ciudad para el 2018. La jornada del 'día sin carro y sin moto' se realizará el próximo jueves 1 de febrero, en el horario continuo desde las 5:00 de la mañana hasta las 7:30 de la noche.

La medida busca restringir la circulación de aproximadamente 63.000 vehículos que dejarían de emitir gases contaminantes. Durante esta jornada los bogotanos que habitualmente se movilizan en carro o moto, podrán hacer uso de otros medios de transporte como el Transmilenio, SITP o la bicicleta.

Haz parte de la construcción de los planes del Icfes – 2018

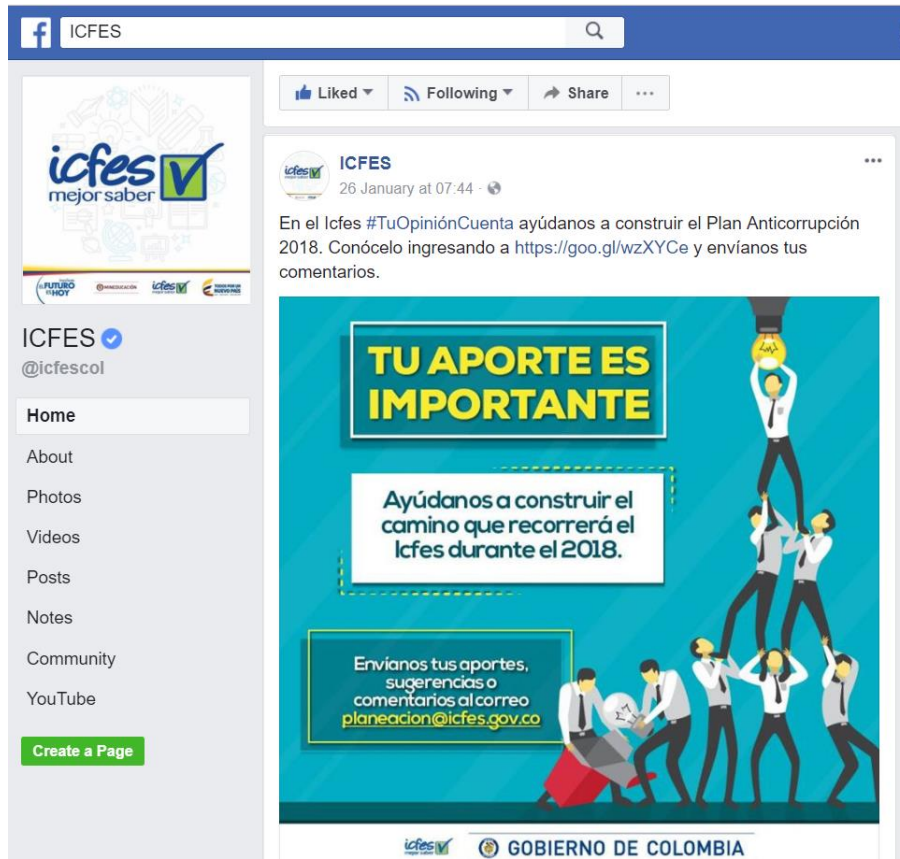
Con el fin de priorizar los objetivos y las acciones de los planes del Icfes 2018, la Oficina Asesora de Planeación te invita a participar en la formulación del documento final de estos planes, enviando tus aportes, sugerencias o comentarios al correo planeacion@icfes.gov.co

¡Tu aporte es importante!

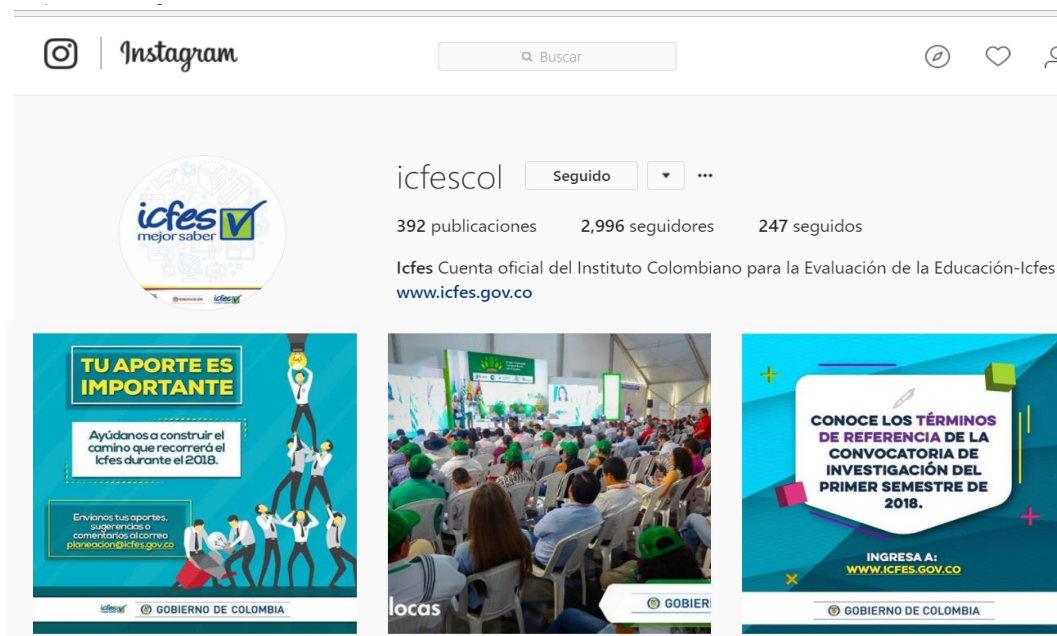
HAZ PARTE DE LA CONSTRUCCIÓN DE LOS PLANES DEL ICFES - 2018

Envíanos tus aportes, sugerencias o comentarios a nuestro correo institucional planeacion@icfes.gov.co

Facebook - <https://www.facebook.com/icfescol/>



Instagram - <https://www.instagram.com/icfescol/?hl=es-la>

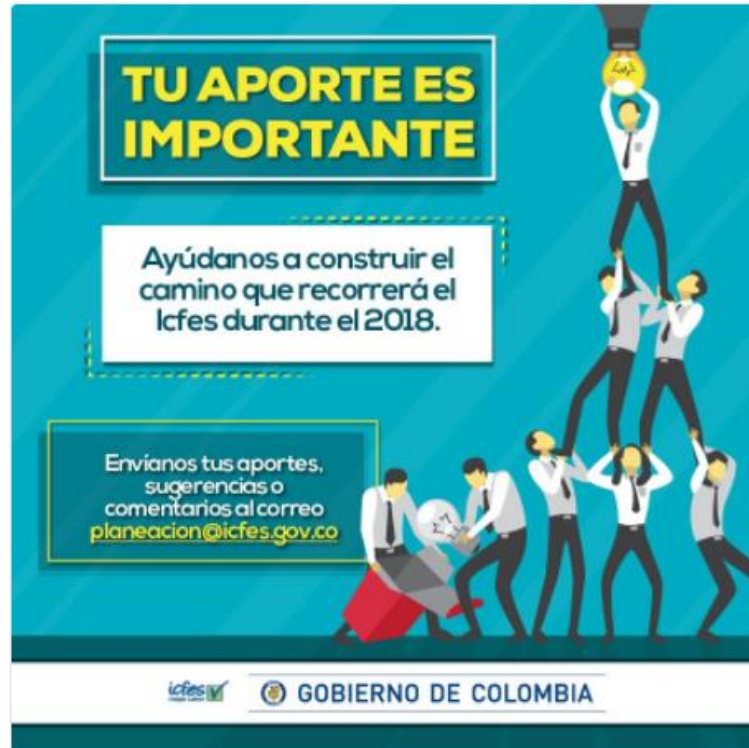


Twitter



ICFES Colombia @ICFEScol · 27 ene.

Ya puedes consultar el Plan de Acción y el Plan Anticorrupción 2018 del Icfes, conócelos y envíanos tus comentarios #TuOpiniónCuenta goo.gl/wzXYCe



🗨️ 2 ❤️ 3

Objetivo General

Formular en el marco de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la estrategia del Icfes para la promoción de la transparencia y lucha contra la corrupción a desarrollar en la vigencia 2018, orientadas a fortalecer la atención al Ciudadano, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, rendición de cuentas como procesos permanentes en la gestión y la transparencia y acceso a la información pública.



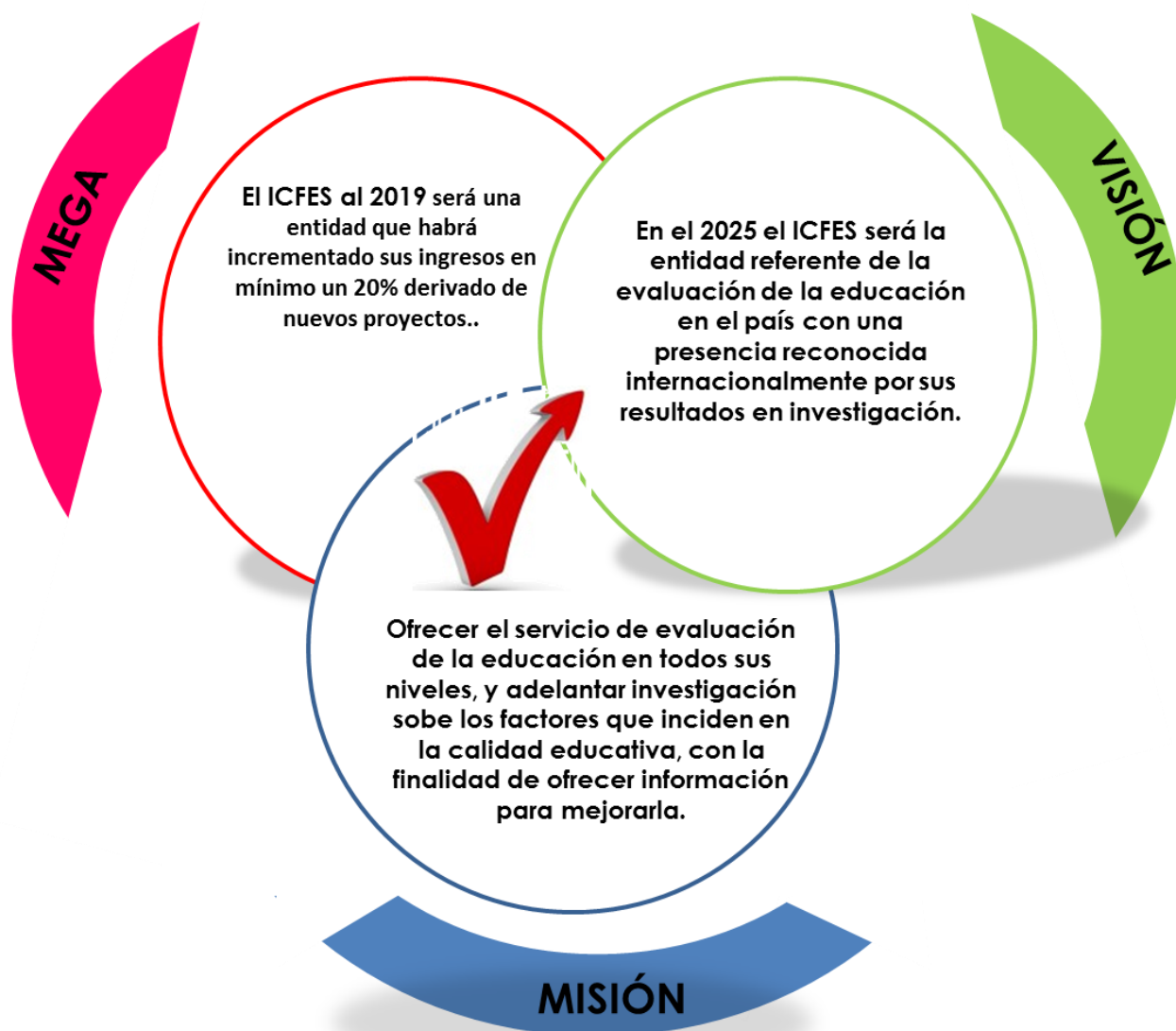
Objetivos Específicos

- Formular las estrategias orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, con el fin de aumentar la satisfacción de los servicios que presta el Instituto.
- Determinar las estrategias para lograr la racionalización de trámites en términos de ley de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
- Identificar, evaluar y gestionar los riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de las funciones misionales del Icfes.
- Establecer y desarrollar la estrategia permanente de rendición de cuentas de forma que permita mantener informados a los ciudadanos sobre la gestión del Instituto.
- Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública, priorizando la participación ciudadana



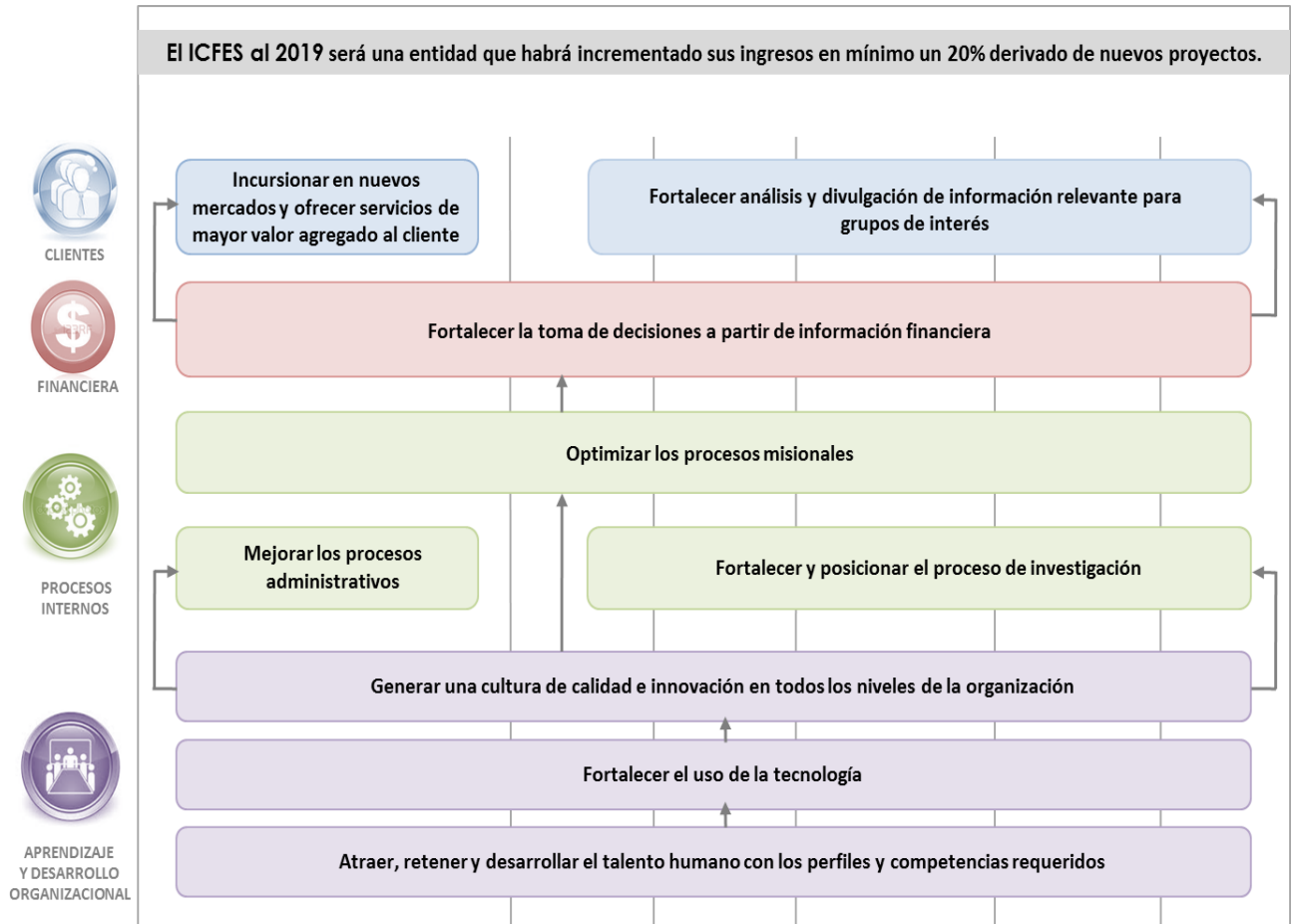
GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

Misión, Visión y Mega



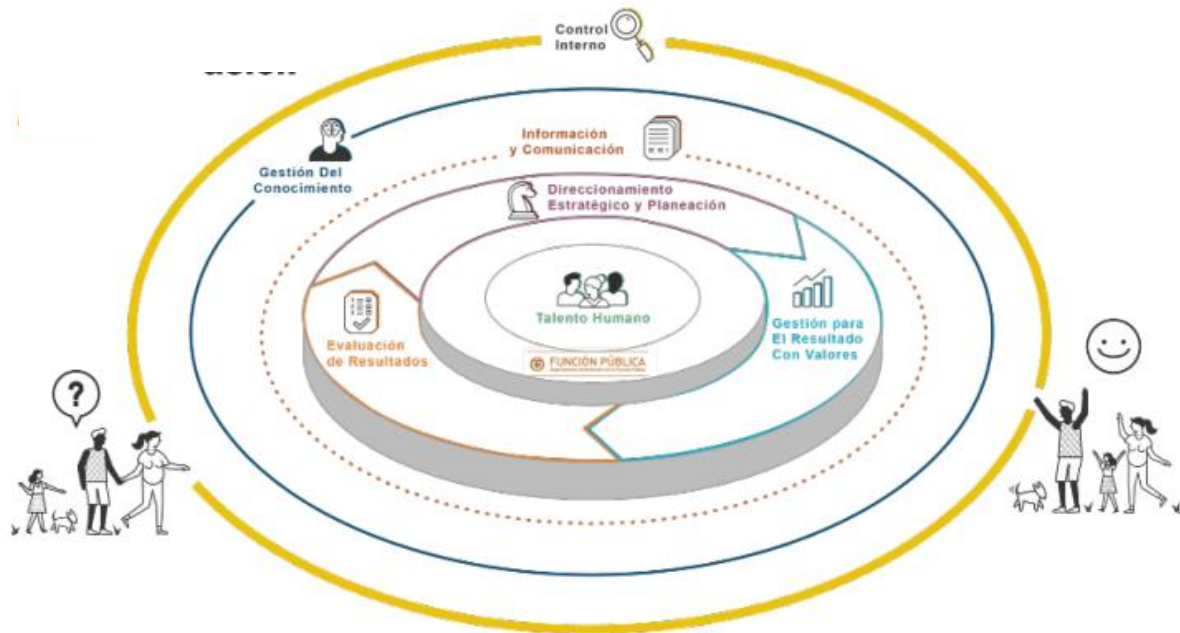
Fuente: Construcción propia

Mapa Estratégico 2016 – 2019



Fuente: Construcción propia

Modelo Integrado de Planeación y Gestión



Fuente: Función Pública, 2017

MIPG, un marco de referencia



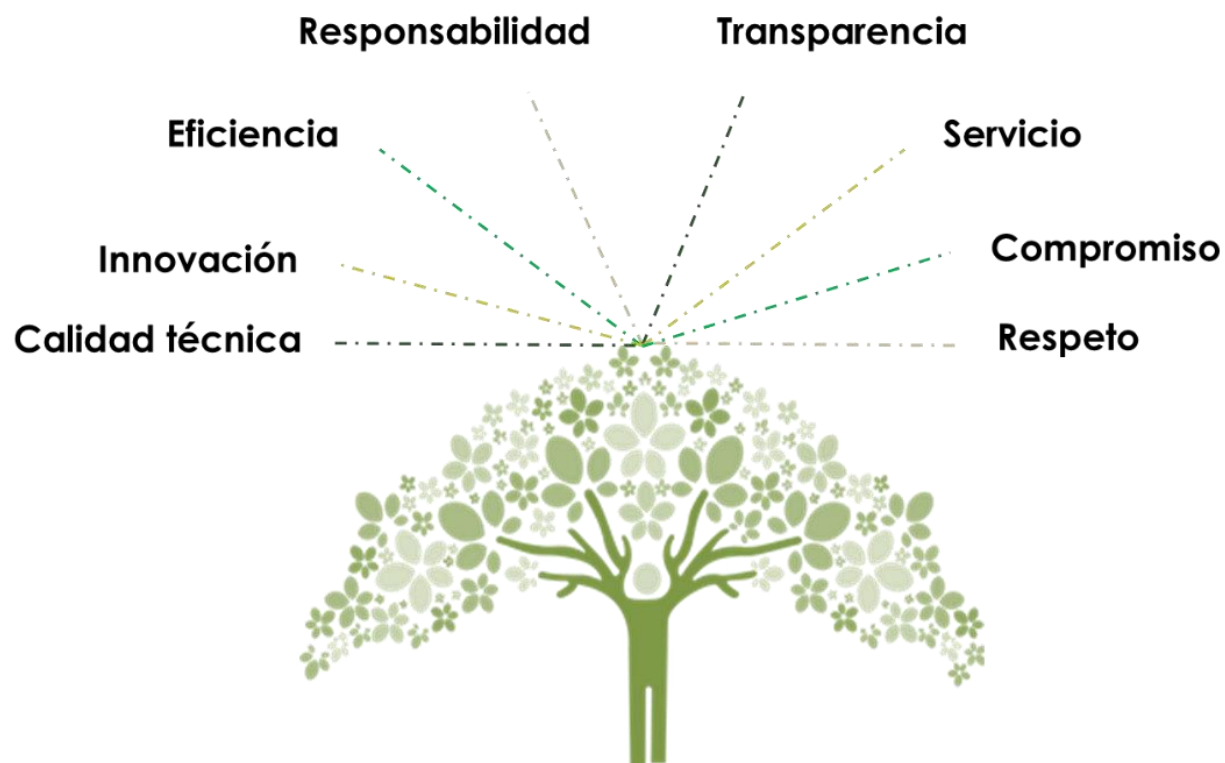
Fuente: Función Pública, 2017

Mapa de Procesos



Fuente: Plan Estratégico Institucional

Valores éticos



Fuente: Construcción propia



A. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Antecedentes

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación Icfes, como parte del mejoramiento continuo y en búsqueda de la transparencia en el desarrollo de sus procesos, promueve de manera permanente acciones orientadas a fortalecer la gestión del riesgo a través de la identificación, valoración, monitoreo y evaluación de los mismos. De esta manera se anticipa a controlar situaciones que atentan contra el cumplimiento de los objetivos institucionales y la transparencia en las actuaciones de la entidad.

Es así como el Icfes incorpora como parte de su gestión las orientaciones propuestas en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública Versión No.3 (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2014) y las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 (Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República, 2012), de que trata el Decreto 124 de 2016, de igual manera, los lineamientos establecidos en el Protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación trámites y servicios, el fin de gestionar y administrar los riesgos asociados a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, alineados con el direccionamiento estratégico establecido en la Entidad.

Por lo tanto, la gestión del riesgo ha sido incorporada al Instituto como una política respaldada por la alta dirección que cuenta con la participación y respaldo de todos los servidores públicos; con el fin de minimizar los riesgos a los que está expuesta la Entidad y de esta manera fortalecer la gestión institucional y el cumplimiento de los objetivos y metas bajo su responsabilidad.

Política de Gestión de Riesgos



Constituir los principios básicos para la administración del riesgo con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de toda naturaleza a los que se enfrenta el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - Icfes, para fortalecer el desarrollo de estrategias que minimicen o mitiguen el nivel de exposición a los mismos, y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos del Instituto.

Objetivos de la Política.

- Establecer las políticas y metodología, aplicables para el desarrollo del Sistema de Gestión Integral de Riesgos en la entidad.
- Promover herramientas de gestión del riesgo al interior de la entidad con el fin de fortalecer los controles que minimicen o mitiguen el nivel de exposición a los mismos.
- Fortalecer la cultura de la gestión de riesgos desde la alta dirección en todas las áreas del Instituto.

Metodología de la Gestión del Riesgo

La metodología adoptada por el Icfes para la definición del mapa de riesgos de corrupción es la definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP



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

Para el efecto se Establecen los roles y responsabilidades para la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos.

Construcción del mapa de riesgos de corrupción

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la “Guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015” de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Icfes construyó el mapa de riesgos de corrupción con la participación de los líderes de procesos y subprocesos de la Entidad y lo ha apropiado como herramienta estratégica que permite gestionar el riesgo de manera continua, oportuna y transparente.



Identificación de riesgos de corrupción

En el proceso de identificación de riesgos, se determinaron los factores que afectan el cumplimiento de la misión institucional con base en la metodología definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública para el efecto.

En este sentido, con base en el mapa de procesos de la Entidad que fue modificado a finales de 2015, se actualizaron durante el 2017 los riesgos de corrupción asociados a cada uno de los procesos y subprocesos, teniendo en cuenta:

- La revisión del objetivo del proceso o subproceso registrado en la caracterización.
- La identificación de aquellas situaciones que pueden causar acciones corruptas al interior de cada proceso o subproceso.
- La definición de los eventos de riesgos de corrupción de manera clara y entendible.
- La determinación de las consecuencias de la ocurrencia de cada riesgo.

- La verificación de que los riesgos cumplan con los cuatro componentes de la definición de un riesgo de corrupción: acción u omisión + uso del poder + desviar la gestión del público + el beneficio particular.

Identificación de riesgos de corrupción asociados a trámites

A través del protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a trámites propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se realizó para la identificación de los riesgos el análisis del contexto interno y externo asociado a los procesos que soportan los trámites, teniendo en cuenta lo siguiente:

Externo	Interno
Determinar las debilidades que generan espacios de corrupción como son: espacios de discrecionalidad, fallas en el diseño de los procesos, normatividad compleja, excesivos costos administrativos, débiles sistemas de información, inadecuada selección de personal, ausencia de manuales, tecnología obsoleta o carente de controles, entre otros	Considerando las amenazas del entorno, que pueden incidir en el uso del poder para beneficio de un privado como son: la intervención de carteles de contratistas, organizaciones delictivas, grupos armados, participación y control social débiles, fragilidad en el control externo, recursos públicos no regulados efectivamente



FUENTE: PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS CORRUPCIÓN ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ASOCIADOS A TRÁMITES SE REALIZÓ A PARTIR DE LOS COMPONENTES DEL TRIÁNGULO DE LA CORRUPCIÓN:

- Oportunidad: Las variables que inciden en la oportunidad para la corrupción debido a las fallas de los procedimientos y ausencia de controles en el desarrollo de los trámites.
- Presión: Los factores de la dimensión de presión donde es necesario identificar que actores corruptos externos a la entidad inciden.
- Responsabilidad: Las fallas éticas y de compromiso con lo público que afectan un desarrollo objetivo e imparcial en el manejo y regulación de los recursos públicos a través de los trámites.

Valoración de riesgos de corrupción

Para realizar la valoración del riesgo, se realizaron los siguientes pasos:

1. Análisis de cada riesgo determinando la probabilidad de materialización.

2. Determinación del impacto de ocurrencia con el fin de establecer el nivel del riesgo antes de controles.
3. Definición de la matriz de riesgos.

La probabilidad se determinó teniendo en cuenta la tabla de Medición del Riesgos de Corrupción que se presenta a continuación:

Medición del Riesgo de Corrupción - Probabilidad			
Descriptor	Descripción	Frecuencia	Nivel
Rara vez	Ocurre en excepcionales.	No se ha presentado en los últimos 5 años.	1
Improbable	Puede ocurrir.	Se presentó una vez en los últimos 5 años.	2
Posible	Es posible que suceda.	Se presentó una vez en los últimos 2 años.	3
Probable	Ocurre en la mayoría de los casos.	Se presentó una vez en el último año.	4
Casi seguro	El evento ocurre en la mayoría de las circunstancias. Es muy seguro que se presente.	Se ha presentado más de una vez al año.	5

Fuente: Guía para la Administración del Riesgo de Corrupción 2015 – Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República.

El impacto, es decir las consecuencias que puede generar la materialización del riesgo, se determinó de acuerdo a lo establecido en el siguiente cuadro:

Medición del Riesgo de Corrupción - Impacto		
Descriptor	Descripción	Nivel
Moderado	Afectación parcial al proceso y a la dependencia. Genera medianas consecuencias para la entidad.	5
Mayor	Impacto negativo de la Entidad. Genera altas consecuencias para la Entidad.	10
Catastrófico	Consecuencias desastrosas sobre el sector. Genera consecuencias desastrosas para la Entidad.	20

Fuente: Guía para la Administración del Riesgo de Corrupción 2015 – Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República.

Finalmente, al realizar el cruce de los resultados obtenidos de multiplicar la probabilidad por el impacto, generamos la matriz de riesgo inherente o antes de controles, que ubica los riesgos en alguna de las siguientes zonas:

Zona de Riesgo	Descripción	Tratamiento
Baja	Probabilidad: rara vez o improbable. Impacto: moderado y mayor.	Eliminarse o reducirse.
Moderada	Probabilidad: rara vez, improbable, posible, probable y casi seguro. Impacto: moderado, mayor y catastrófico.	Llevar los riesgos a la zona de riesgo baja o eliminarlo.
Alta	Probabilidad: improbable, posible, probable y casi seguro. Impacto: mayor y catastrófico.	Llevar los riesgos a la zona de riesgo moderada, baja o eliminarlo.
Extrema	Probabilidad: posible, probable y casi seguro. Impacto: catastrófico.	Requieren de un tratamiento prioritario.

Fuente: Guía para la Administración del Riesgo de Corrupción 2015 – Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República.

Una vez ubicamos los riesgos en cada zona, se realizó la **evaluación** que consistió en determinar para cada riesgo los controles que actualmente tienen establecidos los procesos y subprocesos. Para cada control, se aplicaron los criterios establecidos en la guía (si están documentados, si se encuentran definidos los responsables, si el control es manual o automático, si la frecuencia es adecuada, si se cuenta con evidencias de seguimiento del control y si el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva).

Producto de esta evaluación y de realizar una nueva clasificación de los riesgos después de controles por zona, se determinó el riesgo residual.

Matriz de riesgos de corrupción

Se actualizó la matriz de riesgos de corrupción de la entidad que consolida la información por proceso y subproceso. Se encuentra en el Anexo 01 – Mapa de riesgos de corrupción.

Consulta y Divulgación

El mapa de riesgos de corrupción se publica en la página Web del Icfes, en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como

en la Intranet para obtener retroalimentación por parte de funcionarios, contratistas y la ciudadanía en general.

<http://www.icfes.gov.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales>

Monitoreo y revisión

Los líderes de proceso y subproceso y de sus equipos de trabajo, establecieron en el mapa de riesgos la implementación de controles y el cumplimiento de las acciones propuestas para detectar a tiempo ajustes que deban realizarse en la operación de los procesos.

Seguimiento

La Oficina de Control Interno - OCI, monitorea la ejecución de las acciones propuestas para evitar la materialización de los riesgos identificados y valida 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. Esta actividad se realiza a través de las auditorías internas, así como de visitas de seguimiento lideradas por la OCI.

Finalmente, el resultado de este seguimiento se registra en un informe de evaluación del mapa de riesgos que se realiza tres veces al año (Con corte 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre) y se publica dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes siguiente al corte.

La gestión del riesgo permite transformar las incertidumbres derivadas de la ejecución de sus recursos y diferentes actividades, en una fuente de oportunidades de innovación y evolución de la gestión frente al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Beneficios de la Gestión del Riesgo

La gestión del riesgo contribuye al conocimiento y mejoramiento de la entidad, eleva la productividad y a garantiza la eficiencia y la eficacia en los procesos organizacionales, permitiendo definir estrategias de

mejoramiento continuo, brindándole un manejo sistémico a la Entidad. El Sistema de Gestión Integral de Riesgos genera valor a la entidad y a sus grupos de interés, fortaleciendo el cumplimiento de los objetivos estratégicos.



BENEFICIOS

- Articular metodologías y herramientas que permitan que el desarrollo de las actividades se realicen de manera consistente y controlada.
- Mejorar la toma de decisiones, la planificación y el establecimiento de prioridades, mediante una visión integrada y estructurada de la Entidad, su eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos, las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta.
- Proteger los activos y la imagen o reputación de la Entidad.
- Generar una cultura de riesgos en la Entidad.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios o grupos de interés frente a la prestación de los servicios.

Fuente: Construcción propia

Anexo 01 - Mapa de Riesgos



B. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Antecedentes

La estrategia anti-trámites tiene por objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes, el cual le permite a la entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y servicios existentes, con el fin de acercar al ciudadano a la entidad y facilitar el acceso en relación con sus necesidades. Para lograr esto, la entidad ha enfocado esfuerzos y realizado diferentes actividades tendientes a la racionalización y simplificación de los trámites, actividades que se resumen a continuación:

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 de trámites en el aplicativo SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual contenía 15 trámites manuales, de los cuales 12 tenían 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%.

Teniendo en cuenta 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.

Es importante resaltar que, 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, dejando de lado los trámites relacionados con calidad y fomento de la educación superior asumidos por el Ministerio de Educación Nacional.

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 SUIIT 2.0 al SUIIT 3.0, momento en el cual se garantiza la inscripción de los trámites y servicios definidos durante el proceso.

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.

Adicionalmente, el Icfes en el **2014**, en un ejercicio realizado con el acompañamiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, realizó el levantamiento del formato de inventario de trámites y servicios para determinar si los trámites o servicios habían sido identificados, analizados, priorizados y optimizados y su nivel de automatización.

En el **2015** se implementó la creación de usuarios únicos para la inscripción, citación y consulta de resultados de las pruebas que realiza el Icfes, se desarrollaron estrategias para reducir el consumo de papel y se ejecutó el proyecto para la automatización de la homologación de exámenes que permite al ciudadano descargar la constancia de exámenes similares al Icfes Saber 11° presentados en el exterior, a los cuales se les ha reconocido validez para ingresar a programas de educación superior en Colombia, esta constancia se puede descargar en línea sin costo alguno. En este sentido, del total de trámites y servicios que ofrecía el Instituto el 100% habían sido identificados, analizados y priorizados. Asimismo, el 85% del total de trámites y servicios se realizan de manera electrónica y tan solo el 15% se realiza en papel.

Para el año **2016**, se avanzó en la implementación en línea de la certificación para legalización o apostilla de documentos expedidos por el Icfes, en donde se busca la implementación de la firma electrónica como parte de las acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información.

En el **2017**, se realizó actividades en cooperación con la Unidad De Atención al Ciudadano y la Dirección de Tecnología del Icfes; dichas actividades, fueron direccionadas a la adquisición y gestión de firma digital de la Secretaria General en la cancillería, implementación de la

misma en certificados, validación con cancillería y la realización de pruebas.

Todas estas acciones, sumadas a una correcta identificación de los servicios y trámites, la priorización de los mismos y los desarrollos tecnológicos realizados por el Icfes han permitido el acercamiento del Instituto como parte de la administración pública a los grupos de interés.

Identificación y priorización de trámites.

A continuación, se enuncian los (06) seis trámites y (08) ocho OPAS (Otros procedimientos administrativos) que el Icfes ofrece a la ciudadanía. Estos se encuentran debidamente actualizados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:

T R Á M I T E S

Inscripción, aplicación y resultados del Examen de Estado de la Educación Media Saber 11°.

Inscripción, aplicación y resultados Examen Pre Saber 11° (Examen de Ensayo).

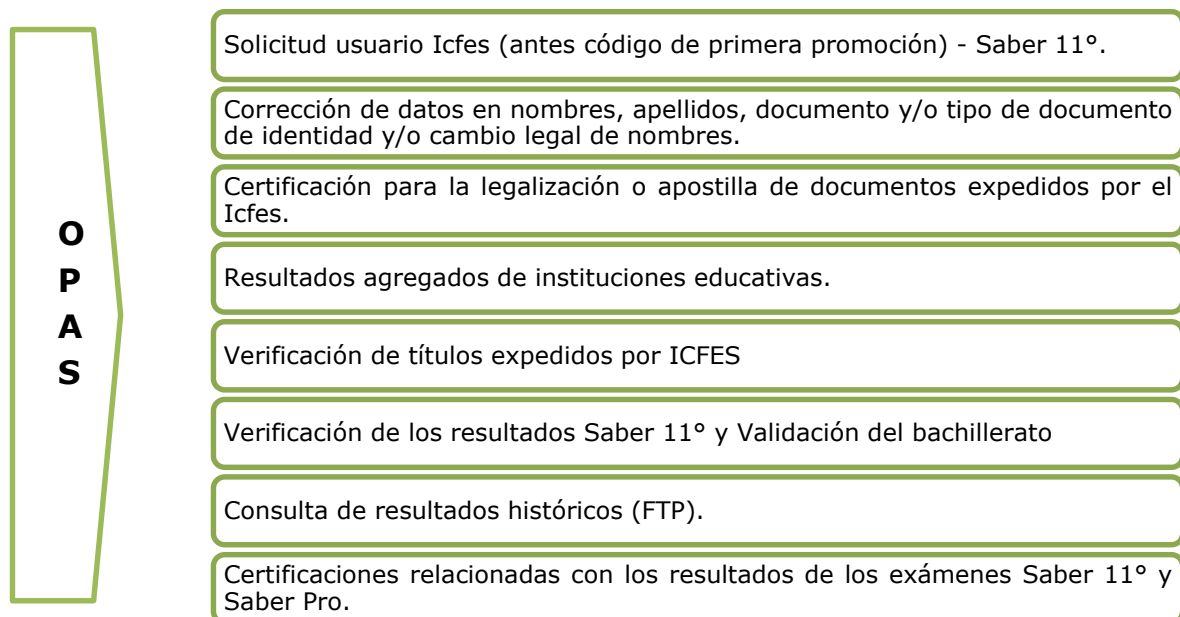
Inscripción, aplicación y resultados Examen de Estado de Calidad de la Educación Superior Saber Pro (antes ECAES).

Inscripción, aplicación y resultados Examen de Validación del Bachillerato.

Reconocimiento de exámenes presentados en el exterior.

Certificación del incremento del 10% sobre el resultado del Examen de Estado de Ingreso a la Educación Superior.

Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia

Como resultado de la priorización realizada, se evidencio la importancia de automatizar la certificación para legalización o apostilla de documentos, debido a que es un documento con alta demanda en la Unidad de Atención al Ciudadano por ser solicitado de manera permanente por los ciudadanos que requieren que sus documentos tengan validez en el exterior.

En este sentido, las actividades tendientes a la automatización de este servicio se iniciaron en el año 2016, dándoles continuidad en el año 2017, en donde se realizó actividades en cooperación con la Unidad De Atención al Ciudadano y la Dirección de Tecnología del Icfes; dichas actividades, fueron direccionadas a la adquisición y gestión de firma digital de la Secretaria General en la cancillería, implementación de la misma en certificados, validación con cancillería y hacer pruebas de la mismas. Durante el 2018, se finalizará con esta racionalización a partir de las aprobaciones de entidades como el DAFP, Cancillería y la Secretaria General del Icfes.

Así mismo, La Unidad de Atención al Ciudadano, en aras del cumplimiento de la función estipulada en el artículo segundo de la resolución 325 de 2010 "Coordinar la organización y conformación de los archivos físicos

de toda la documentación relacionada con las actuaciones surtidas en desarrollo de la atención de peticiones, quejas y reclamos, trámites y demás solicitudes de información requeridas al ICFES”, ha venido administrando la consulta y almacenamiento del archivo, correspondiente a las citaciones, resultados y resoluciones de validación del bachillerato, que se encuentran consignados en libros, microfichas y cintas desde el año 1968 hasta el año 2007. Sin embargo, en el desarrollo de esta actividad, se ha detectado: 1. Riesgo de pérdida de información, debido que los libros las cintas y microfichas, son antiguos, con paso del tiempo se han venido deteriorando. 2. La consulta de la información es desgastante y requiere de procedimientos obsoletos que retrasan los tiempos de respuesta y atención a los ciudadanos. 3. La información que se consulta tiene tiempos de conservación totales, ya que los resultados no prescriben e incluso tienen un carácter histórico.

Por lo anterior se justifica la necesidad de contratar con un tercero los servicios de organización y automatización de la biblioteca a partir de la digitalización del archivo, libros, microfichas y cintas, con el fin de preservar y acceder con facilidad a la documentación, promoviendo el uso de la información institucional al servicio de los ciudadanos.

Estrategia de racionalización de trámites

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación Icfes, como estrategia de racionalización de trámites para el año 2018 continuará las acciones emprendidas en el 2016 y 2017 para la implementación en línea de la certificación para legalización o apostilla de documentos expedidos por el Icfes, la cual busca la implementación de la firma electrónica como parte de las acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información.

A continuación, se detalla la estrategia de racionalización:

CERTIFICACIÓN PARA LA LEGALIZACIÓN O APOSTILLA DE DOCUMENTOS EXPEDIDOS POR EL ICFES.

- Nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización: Certificación para la legalización o apostilla de documentos expedidos por el Icfes.
- Tipo de racionalización a efectuar: Tecnológica.
- Acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido: desarrollar una herramienta tecnológica que le permita al ciudadano emitir desde la página institucional la certificación para la legalización o apostilla con firma electrónica.
- Situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir: Su propósito es legalizar los documentos que son expedidos por el ICFES para que estos tengan validez en el exterior y cumplir con los requisitos establecidos por el Ministerio de Relaciones Exteriores.

Si el ciudadano presenta su solicitud por medio del canal presencial, por comunicación escrita o por el sistema de atención en línea, el tiempo de respuesta es de 10 días hábiles.

El procedimiento que actualmente el ciudadano debe realizar es el siguiente:

- A. Alistar los documentos requeridos: para solicitar la certificación de legalización o apostilla de los documentos expedidos por Icfes es necesario tener a la mano la siguiente información:
 - Carta de solicitud con nombre y número del documento de identidad actual y con el que presentó el Examen.
 - Nombre del Examen, fecha de presentación.
 - Número telefónico, ciudad, barrio y dirección de correspondencia para el envío del documento.
 - B. Radicar la petición: enviar la solicitud a través del Módulo de Atención Electrónica o por correspondencia a la Calle 26 No.69-76, Torre 2, Piso 15, Edificio Elemento, Bogotá.
- Acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento: Se va a implementar la firma electrónica en las certificaciones para legalización o apostilla, una vez se

implemente la mejora, el ciudadano podrá ingresar a la página web del instituto y diligenciando unos datos que le solicitará el sistema, podrá descargar de manera inmediata la certificación. Con esta mejora se eliminará el proceso interno de análisis, proyección, revisión y firma de la certificación para legalización o apostilla, dado que ahora será el sistema el que realice las validaciones y con la firma electrónica generará el documento automáticamente reduciendo notablemente los tiempos de entrega de cara al ciudadano de 10 días hábiles a una entrega inmediata. Asimismo, se reduce el proceso de solicitud, puesto que el ciudadano ya no tendrá que acercarse al canal presencial o no tendrá que realizar una comunicación escrita o por el sistema de atención en línea, simplemente ingresará a la sección de la página web en donde se encuentre disponible el aplicativo y podrá obtener respuesta a su requerimiento.

- Beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora: Es un servicio en línea que le permitirá al ciudadano realizar el trámite sin necesidad de acudir a las instalaciones del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, que estará disponible las 24 horas del día (todos los días de la semana – incluidos festivos) y se puede ingresar desde cualquier lugar del mundo, generando mayor facilidad y accesibilidad al servicio.

Los beneficios serán los siguientes:

- Reducción en tiempos: Con la racionalización de este servicio asociado a trámite el tiempo de respuesta de cara al ciudadano pasará de ser 10 días hábiles a ser de inmediato, dado que se elimina el tiempo de procesamiento interno de la solicitud y pasa a ser realizado automáticamente por el sistema, de la misma manera, se elimina el tiempo correspondiente al envío de mensajería que se destinaba para hacerle llegar al ciudadano el documento físico, por el contrario, el ciudadano lo tendrá una vez complete los datos que le solicite el sistema.

- Reducción de dinero: Dado que la certificación para legalización o apostilla podrá ser solicitada y descargada por la página web, cualquier ciudadano que tenga conexión a internet podrá realizar su solicitud y obtener respuesta a su requerimiento, sin necesidad de gastar dinero en la realización y radicación de una comunicación escrita o de realizar desplazamientos para solicitarlo por medio del canal presencial.
- Reducción de desplazamientos: En el momento en el cual la mejora sea implementada y la certificación se expida totalmente en línea, nuestros ciudadanos no necesitarán desplazarse a nuestras instalaciones para radicar esta solicitud.
- Una vez el ciudadano obtenga la certificación para legalización o apostilla de documentos expedidos por el ICFES, le será posible al ciudadano solicitar la legalización o apostilla frente al Ministerio de Relaciones exteriores, quienes con la apostilla certificarán la firma del funcionario público para que el documento sea válido en otro país que hace parte del Convenio de la Haya y legalizará la firma del funcionario público para que el documento sea válido en otro país que no hace parte del Convenio de la Apostilla.
- Nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización: Unidad de Atención al Ciudadano y Dirección de Tecnología.

En conclusión, El volumen de transacciones que tenemos en la Unidad de Atención al Ciudadano en relación a este servicio es elevado, por lo cual, el hecho de automatizar este proceso nos permitiría ayudar a disminuir la cantidad de transacciones entrantes en nuestros canales y generar un beneficio de impacto a la ciudadanía.

Adicional a lo anterior, otro trámite para racionalizar durante la vigencia 2018 es:

AUTOMATIZACIÓN Y DIGITALIZACIÓN, DE LOS LIBROS, MICROFICHAS Y CINTAS QUE DATAN DESDE 1968, QUE SE ENCUENTRAN EN EL ARCHIVO DE GESTIÓN DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

- Nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización: Automatización y digitalización, de los libros, microfichas y cintas que datan desde 1968, que se encuentran en el archivo de gestión de la Unidad de Atención al Ciudadano.
- Tipo de racionalización a efectuar: Tecnológica.
- Acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido: Contratar con un tercero los servicios de, organización y automatización de la biblioteca a partir de la digitalización del archivo, libros, microfichas y cintas de resultados que datan desde el año 1968, con el fin de preservar y acceder con facilidad a la documentación, promoviendo el uso de la información institucional al servicio de los ciudadanos.
- Situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir: Si el ciudadano presenta una solicitud que requiera la consulta de la información consignada en los libros por medio del canal presencial, por comunicación escrita o por el sistema de atención en línea, el tiempo de respuesta es de 10 días hábiles.
- Lo anterior debido que manualmente se debe realizar la búsqueda en la biblioteca de la Unidad, para identificar y extraer la información solicitada. Lo implica un mayor tiempo de gestión a la información actual que ya se encuentra sistematizada o publicada en el portal Institucional.
- Acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento: Con el proceso de automatización y digitalización, teniendo en cuenta antigüedad de los libros,

microfichas y cintas que datan desde 1968, se logra la preservación y cuidado de la información.

Adicionalmente es importante señalar que, la información quedará en un repositorio que permitirá la búsqueda de los contenidos de estos documentos, facilitando la consulta de manera digital.

- Beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora: Reducción en tiempos: Con la automatización de la información consignada en los libros, microfichas y cintas se reducen los tiempos de gestión para la elaboración de certificaciones y de consulta de los ciudadanos que quieran acceder a la información.
- Nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización: Unidad de Atención al Ciudadano y Dirección de Tecnología.

Concluyendo, con el fin de preservar y acceder con facilidad a la documentación, promoviendo el uso de la información institucional al servicio de los ciudadanos, se hace necesario este segundo proceso de racionalización en esta vigencia.

Anexo 02 - Plan componente racionalización de trámites



C. RENDICIÓN DE CUENTAS

Antecedentes.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

La Estrategia de Rendición de Cuentas para el 2018, se establece en el marco normativo descrito en el documento Conpes 3654, en el Manual Único de Rendición de Cuentas (DAFP), y en la Ley 1757 de 2015, artículo 48, en la cual se define la rendición de cuentas como el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”.

En este sentido, la estrategia de rendición de cuentas del ICFES, establece actividades clave orientadas a promover el proceso de rendición de cuentas como ejercicio de participación permanente de los grupos de interés o de valor, en los niveles de información, diálogo e incentivos requeridos para promover y proteger el derecho a la participación democrática, la cual hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



Normatividad

Constitución Política de Colombia

- Artículo 23, que hace alusión al derecho de petición, mecanismo a través del cual las personas pueden acceder en forma oportuna a la información y documentación pública que deseen, y las entidades que tengan en su poder dichos papeles están en la obligación de proveerlos.
- Artículo 74, que consagra el derecho a las personas y organizaciones a acceder a los documentos públicos.
- Artículo 209, que estipula la "Obligación de cumplir con el principio de publicidad de la administración. Dejar ver lo público".

Leyes - CONPES

- Ley 57 de 1985, que contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a documentos públicos.
- Ley 190 de 1995, Estatuto anticorrupción. Regula e incluye aspectos varios de la publicidad, atención al ciudadano, difusión y sanciones para aquellos que se nieguen a proporcionar información al público.
- Ley 489 de 1998, que obliga a las entidades públicas a fortalecer sus sistemas de divulgación de información.
- Ley 962, conocida como 'Ley anti-trámites'. Estableció que las entidades públicas deben publicar de manera permanente, y actualizar, todo lo Estrategia de Rendición de Cuentas relacionado con sus competencias, funciones y servicios en las plataformas de que disponga para el conocimiento de la ciudadanía: medios impresos y/o electrónicos, atención telefónica y por correo electrónico.
- Ley 1474 de 2011. Dice que "Todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía".
- Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1757 DE 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

- Conpes 3654 del 2010, establece los lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.

Decretos

- Decreto 1 de 1984 del Código Contencioso Administrativo, regula el derecho de petición en interés general, particular y de petición de informaciones.
- Decreto 3851 de 2006, define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de portales web para su difusión.
- Decreto 103 de 2015 que reglamenta la Ley 1712 de 2014.

Otros

- Manual Único de Rendición de Cuenta, orienta la implementación de la política de rendición de cuentas recopilando documentos que sobre la materia se han elaborado desde entidades como el DAFP y el DNP.

Principios y elementos del proceso de rendición de cuentas

Los principios básicos y los elementos que rigen la rendición de cuentas del ICFES son:



Fuente: Construcción propia

Análisis del estado de la rendición de cuentas

- **Equipo líder del proceso de rendición de cuentas**

El equipo de rendición de cuentas en el ICFES, está encabezado por la Dirección General y representado por líderes y profesionales de:

- La Unidad de Atención al Ciudadano
- Oficina Asesora de Planeación
- Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo
- Dirección de Tecnología e Información
- La Subdirección de Análisis y Divulgación
- La Subdirección de Diseño de Instrumentos
- La Oficina de Control Interno dependencia encargada de hacer seguimiento a las actividades del proceso rendición de cuentas.

- **Diagnóstico de la rendición de cuentas**

Para realizar el diagnóstico de la rendición de cuentas en el ICFES, se tomaron como insumos los siguientes documentos:

1. Análisis de los resultados obtenidos por el ICFES en el FURAG II con el fin de seleccionar acciones concretas en los elementos de información, diálogo e incentivos, que permitan mejorar el ejercicio.
2. Resultados de las encuestas sobre temas de interés y evaluación realizada en el ejercicio de rendición de cuentas durante la vigencia 2017.
3. Informe de evaluación de rendición de cuentas.

El análisis y diagnóstico del estado de la rendición de cuentas del ICFES, se llevó a cabo según la estrategia definida para el 2017, abarcando los componentes de información, diálogo e incentivos. Adicionalmente se realizó el análisis de los resultados obtenidos por el ICFES en el FURAG

con el fin de seleccionar acciones concretas en los 3 componentes, que permitan mejorar el ejercicio de rendición de cuentas.

En cuanto a la audiencia pública virtual, se llevó a cabo en el 19 de octubre de 2017, y se abrieron espacios para responder inquietudes de la ciudadanía, además se obtuvo información para mejorar el proceso de rendición de cuentas a través de la aplicación de encuesta de evaluación del ejercicio.

Sumada a esta evaluación por parte de la ciudadanía, el comité líder de rendición de cuentas realizará un análisis integral de la estrategia en búsqueda de identificar las necesidades de información y mejoras para la rendición de cuentas 2018 basadas en las fortalezas y debilidades identificadas en la rendición de cuentas de las vigencias anteriores.

- **Caracterización de ciudadanos y grupos de interés**

La caracterización de población usuaria de los servicios se encuentra publicada en el link de transparencia y acceso a la información pública. En el 2018 se realizará actualización del documento dando respuesta a lo propuesto en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación DNP y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano PNSC.

Las actividades de rendición de cuentas están enfocadas a los diferentes grupos de interés o de valor identificados, ya que juegan un rol fundamental en la toma de decisiones institucionales. Cualquier decisión del ICFES que impacte positiva o negativamente a una parte interesada generará un efecto rebote en el desarrollo del negocio y en el alcance de los objetivos y metas del instituto. Los grupos de interés o de valor fueron identificados y clasificados en las tres líneas de negocio del ICFES: pruebas de estado, investigaciones y nuevos negocios.

• **Grupos de valor por línea de negocio**

LÍNEA DE NEGOCIO:
Pruebas de Estado

1. MEN
2. INPEC
3. SENA
4. Participantes en pruebas de estado: bachilleres, adultos sin bachillerato, estudiantes de media y superior, personas con discapacidad, personas privadas de la libertad, minorías
5. Institutos internacionales de evaluación públicos y privados
6. Medios de comunicación nacional
7. Entes de Control: Procuraduría, Contraloría, Jueces y Congreso de la República
8. Proveedores de la operación misional y de los procesos transversales
9. Asociaciones: de colegios, de padres, de universidades, de facultades
10. Colegios (públicos y privados) y Universidades acreditadas
11. Docentes de básica y media
12. Instituciones que ofrecen incentivos por buen desempeño: ICETEX
13. Investigadores
14. Instituciones de educación superior y Programas académicos
15. Entidades Públicas del sector: (INCI, INSOR)
16. Entidades públicas territoriales (Alcaldías, Entidades Territoriales, secretarías de educación)

LÍNEA DE NEGOCIO:
Investigaciones

1. MEN
2. Secretarías de Educación o ETC
3. Asociaciones de universidades
4. Instituciones que ofrecen incentivos por buen rendimiento
5. Universidades
6. DNP
7. MINTIC
8. Otros ministerios y entidades
9. Estudiantes de educación superior
10. Docentes (universitarios)
11. Investigadores
12. Registraduría Nacional
13. COLCIENCIAS
14. DANE
15. Organismos Internacionales

LÍNEA DE NEGOCIO:
Nuevos Negocios

1. OCDE – PISA FOR SCHOOLS
2. Participantes en pruebas relacionadas a nuevos negocios: Inpec, docentes, patrulleros, docentes de básica y media
3. Institutos de evaluación públicos y privados
4. Medios de Comunicación Nacional
5. Entes de Control: Procuraduría y Contraloría
6. Entes de control: Congreso y Jueces de la República
7. Entidades Públicas del Sector (INCI, INSOR)
8. Proveedores de operación misional y de los procesos transversales
9. Colegios (Públicos y Privados) y Universidades Acreditadas
10. Entidades públicas y privadas que contratan evaluaciones específicas (Inpec, Ponal, Cancillería, MinVivienda, Gobierno Nacional, Alcaldías)

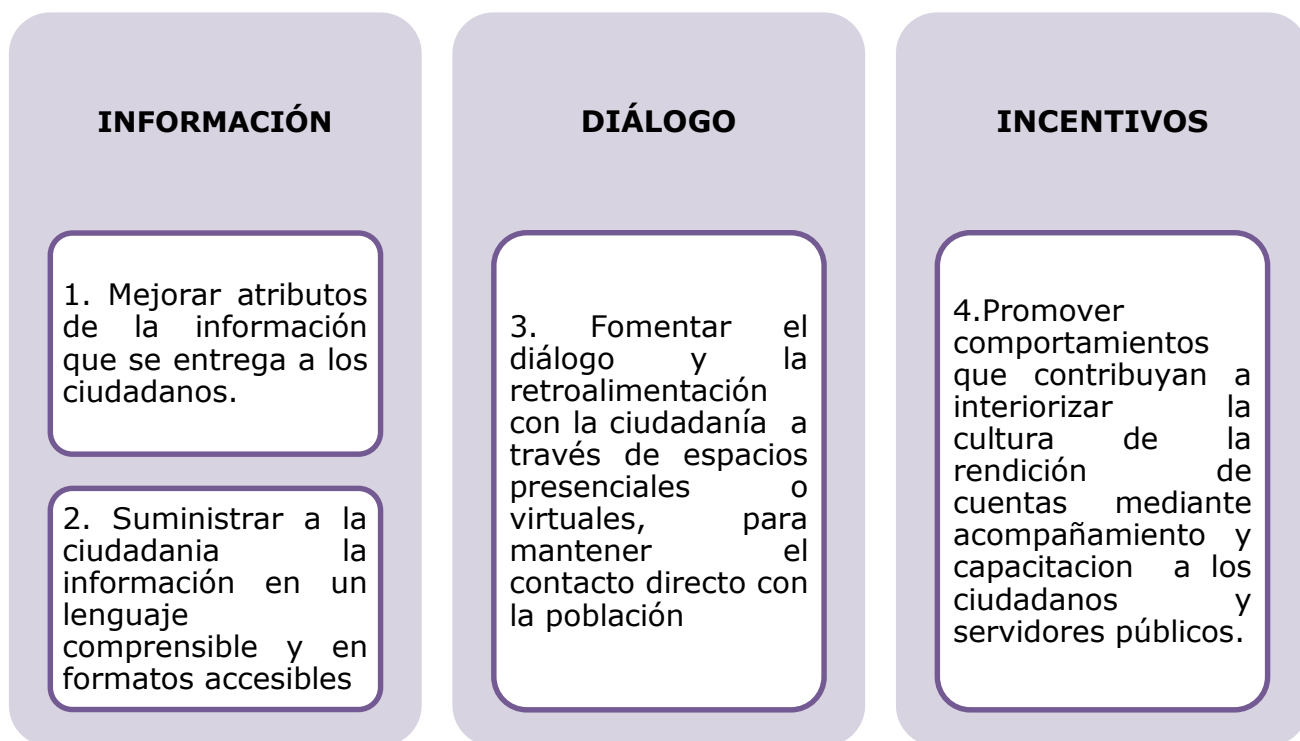
Diseño de la estrategia de rendición de cuentas

La estrategia de rendición de cuentas del ICFES, se formula con base en los siguientes objetivos para los niveles de información, diálogo e incentivos:

Reto

Realizar el ejercicio de Rendición de Cuentas del ICFES en el marco de los componentes de información, diálogo e incentivos con el fin de promover la retroalimentación con la ciudadanía, el control a la gestión pública, el acceso a la información y la transparencia.

Objetivos



Fuente: Construcción propia

Definición de escenarios y canales

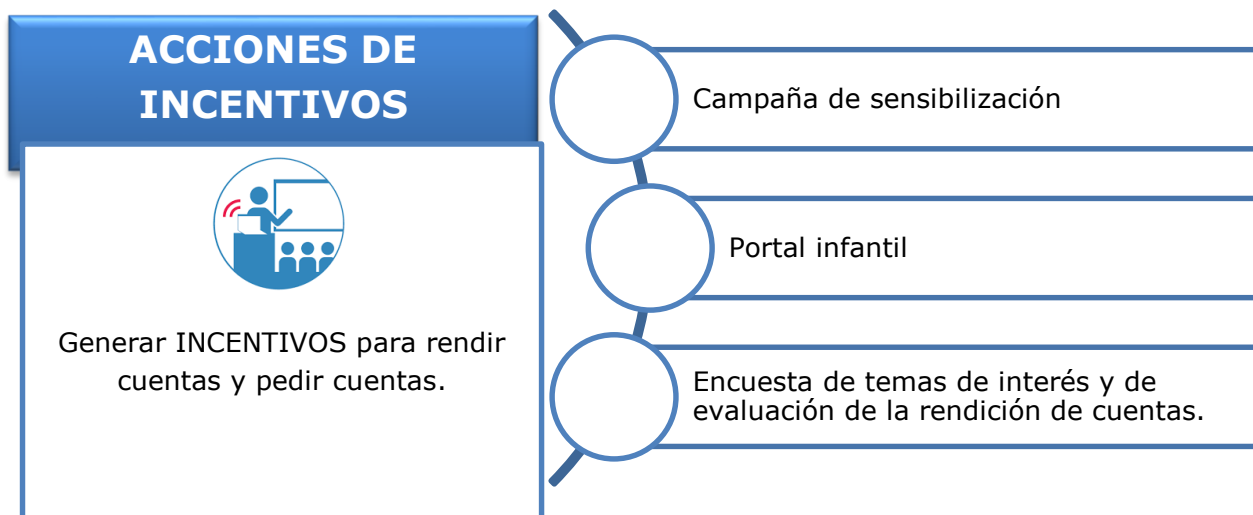
La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:



Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia

Anexo 03 - Plan componente rendición de cuentas

Anexo 04 - Informe de Rendición de Cuentas 2017



D. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Al amparo del Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, del documento 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.

Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

La Unidad de Atención al Ciudadano es la dependencia que lidera la mejora del servicio al ciudadano al interior del Icfes, actualmente la Unidad se encuentra adscrita a la Secretaría General, con la cual se tiene una comunicación directa que facilita la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora. La Unidad cuenta con presupuesto destinado a la tercerización del centro de gestión del servicio que permite generar mejora constante de la atención.

Fortalecimiento de los canales de atención.

El Icfes ha puesto a disposición de la ciudadanía en general diferentes medios y canales a través de los cuales puede acceder a la información de la entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros, a través de los espacios de interlocución que se mencionan a continuación:

Medio	Canal de Comunicación	Dirección / Nombre / Usuario
Página Web	Institucional	www.icfes.gov.co
	Transaccional	www.icfesinteractivo.gov.co
	Suscripción al canal del Icfes a través del formato RSS	http://www.icfes.gov.co/index.php/noticias/suscripcion-canales-rss
Redes Sociales	Twitter	@icfescol https://twitter.com/ICFEScol
	Facebook	ICFES https://www.facebook.com/icfescol/
	Instagram	Icfes https://www.instagram.com/icfescol/?hl=es-la
	YouTube	ICFES https://www.youtube.com/channel/UCfKOJWvJ1QXrAp6pCG0pUFw?view_as=subscriber
	LinkedIn	Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación (ICFES) https://www.linkedin.com/company/1569596/admin/updates/
Presencial	Recepción PQR'S	Radicación de correspondencia

Medio	Canal de Comunicación	Dirección / Nombre / Usuario
	Ventanilla	Atención presencial de PQR'S Calle 26 No.69-76, Torre 2, Piso 15, Edificio Elemento, Bogotá
Telefónica	Línea Nacional	Línea Gratuita Nacional : 018000- 519535
	Línea en Bogotá	Línea Local: 484-1460
	PBX	Atención Directa con funcionarios: 4841410
Atención Web	Chat	http://oscloud.com.co:8107/CodeIcfesPresence/index.html#no-back-button
	Atención Electrónica	http://atencionciudadano.icfes.gov.co/pqr/radicar.php
	Sistema de Preguntas Frecuentes	http://co.inbenta.com/outsourcing/asistente/

Con el fin de fortalecer los canales de atención en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención, la entidad está desarrollando las siguientes actividades:

- Se implementó el Sistema de Gestión Documental – Orfeo, que facilita la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos y permite a la entidad acceder fácilmente mediante cualquier navegador a través de internet o intranet para gestionar la trazabilidad de los documentos, minimizando el manejo de documentos físicos.



- Integración y homogenización de la información en todos los canales de atención a través del proceso transversal de gestión del conocimiento que se tiene en la Unidad de Atención al Ciudadano.

Designación de gestores para cada uno de los canales de atención de la Unidad de Atención al Ciudadano, quienes se encargan de velar por el cumplimiento de los niveles de servicio, la atención oportuna y la calidad del servicio.

- Inclusión de indicadores que permiten medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos en el Sistema de Gestión de la Calidad DARUMA de la entidad (<https://icfes.darumasoftware.com/app.php>), así como en las especificaciones técnicas y condiciones establecidas dentro del contrato del centro de gestión de servicio.
- La Unidad de Atención al Ciudadano se encuentra actualmente alineada con los protocolos de servicio al ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano lo que permite garantizar la calidad y cordialidad en la atención de nuestros canales.

Talento humano.

El presente y futuro de toda organización depende de lo bien que se administre el personal, sabemos que las organizaciones necesitan desarrollar al máximo la habilidad, motivación, satisfacción, cooperación y entusiasmo de los trabajadores para el logro de sus fines propuestos. Dado que el elemento humano es el principal y común denominador de la eficiencia y eficacia, es necesario que el proveedor del centro de gestión del servicio garantice unas buenas estrategias para la administración del talento humano.

Para el Icfes es fundamental proveer a la ciudadanía información confiable, oportuna y pertinente, resultado de evaluaciones, análisis e investigaciones sobre la educación, por esta razón es muy importante que el proveedor que administra el centro de gestión del servicio cuente con unas estrategias para la administración del talento humano que promuevan su desarrollo, que mitiguen el riesgo de dar información inadecuada o un trato inadecuado al ciudadano, que contribuyan a disminuir el porcentaje de rotación y aumenten la retención del personal mejor calificado asignado a la operación.

El Icfes ha definido las actividades y competencias requeridas para cada uno de los perfiles de las personas que hacen parte de la Unidad de Atención al Ciudadano, asimismo, para garantizar un buen servicio se evalúa semestralmente las competencias de todo el equipo de trabajo, a través de herramientas adecuadas que permitan identificar brechas y hacer ajustes en el plan de formación.

Normativo y procedimental.

Al amparo del Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 *“por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”*, del Documento CONPES 3649 del 15 de marzo de 2010 donde se los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, del documento CONPES 3785 del 2013 donde *“la adopción de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano”* 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.

Así las cosas, se fortalece la relación de confianza entre los servidores públicos y los ciudadanos, bajo un modelo de gestión pública eficiente y confiable, que tienen como fin generar más ciudadanos satisfechos con las acciones de las entidades públicas, incluyendo las actividades del Icfes. Lo anterior, con el actuar de todos los servidores públicos de la

entidad bajo los principios de transparencia, gestión pública efectiva, vocación por el servicio, lucha por la corrupción y participación ciudadana.

Con el objetivo de reglamentar el trámite interno de las peticiones que se formulen ante el Instituto Colombiano de Evaluación de la Educación - Icfes, dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, se tiene estipulada la resolución No. 113 de 2016 *"Por la cual se reglamenta el trámite de peticiones, quejas y reclamos en el Instituto Colombiano de Evaluación de la Educación Superior (Icfes)"*. Asimismo, se cuenta con diferentes aplicativos para cada uno de los canales de atención, que proveen un sistema de identificación de casos de forma única, lo cual permite identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, de la siguiente manera:

- **Correspondencia:** Aplicativo de Gestión Documental (**Orfeo**), en donde se radica uno a uno la correspondencia generando un consecutivo de entrada y salida de la entidad.
- **Atención en línea:** Aplicativo de Gestión Documental (**Orfeo**), en donde los ciudadanos pueden crear su solicitud por la página institucional y se genera un número de radicado por cada PQRS que generen.
- **Canal De Atención Presencial:** De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua los ciudadanos pueden recibir atención personalizada en las Instalaciones del ICFES, a través de tres ventanillas. Aplicativo Tecnoturnos, en cada turno se registran los datos de la PQR.
- **Canal telefónico:** Plataforma del proveedor de Contact Center en donde se realiza el registro individual de llamadas. El Instituto presta su servicio de Atención Telefónica por medio de la línea gratuita nacional (018000-519535) y una línea local (484-1460), que se encuentran disponibles en un horario de lunes a viernes, de 7:00 a.m.

a 7:00 p.m.

- **Canales De Atención Web:** El ICFES dispone de tres canales WEB, uno para preguntas frecuentes (agente virtual) otro para preguntas puntuales (chat) y otro para peticiones, quejas, reclamos y denuncias (sistema de Atención Electrónica):
 - ✓ sistema de preguntas frecuentes: Este sistema recibe de manera permanente preguntas generales y las responde inmediatamente a través de un motor de búsqueda. El acceso a estos canales se hace a través del portal de Atención al Ciudadano de la página web del ICFES.
 - ✓ Chat: El servicio de Chat debe funcionar de lunes a viernes, de 7:00 am a 7:00 pm., para atender consultas en tiempo real. El acceso a estos canales se hace a través del portal de Atención al Ciudadano de la página web del ICFES.
 - ✓ canales de atención comunicaciones escritas: El canal de comunicaciones escritas, es el medio por el cual los ciudadanos pueden enviar sus PQR ´s de forma escrita vía web o física. El medio físico será a través de correspondencia, en las instalaciones de la Unidad de Atención al Ciudadano del ICFES, en un horario de recepción es de lunes a viernes de 8:00 AM a 5:00 PM. El medio web, es a través del portal institucional, www.icfes.gov.co en la sección atención al ciudadano, mediante el Sistema de Atención Electrónica.

Adicionalmente, la entidad cuenta con un protocolo de atención al ciudadano con el cual se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano, para que todos aquellos que atienden público de manera permanente o esporádica en la entidad, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a mejorar la calidad de vida de quienes consultan, asimismo, se presenta como una herramienta instructiva y de fácil comprensión para prestar una atención correcta, puntual y oportuna, en los diferentes canales de atención para de esta manera mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos, integrando los atributos del buen servicio.

Este protocolo de atención al ciudadano¹ es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos, mediante una atención correcta, puntual y oportuna, en los diferentes canales de atención. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

Asimismo, el Icfes cuenta con la carta del trato digno², en donde se reconocen y garantizan los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas, además, se reiteran los derechos que les corresponden a todos los ciudadanos usuarios de los servicios del instituto.

Relacionamiento con el ciudadano

El Instituto con el fin de generar un relacionamiento con el ciudadano participa en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, organizadas y coordinadas por el Departamento Nacional de Planeación - DNP; en desarrollo de sus deberes y obligaciones en materia de participación ciudadana, democracia y transparencia, las ferias en las cuales hubo representación de la entidad para el año 2017 se enuncian a continuación:

Feria Nacional de Servicio al Ciudadano	FECHA
El Carmen de Bolívar - Bolívar	25/03/2017
La Dorada - Caldas	13/05/2017
Santa Rosa de Cabal -Risaralda	29/07/2017
Ipiales - Nariño	22/04/2017
Tubú - Norte de Santander	21/10/2017
Sogamoso- Boyacá	04/11/2017

¹ Disponible en:

<https://icfes.darumasoftware.com/uploads/assets/user102/Protocolo%20Atenci%C3%B3n%20al%20ciudadano.pdf>

² Disponible en: <http://www2.icfes.gov.co/component/k2/item/1937>

En 2018 seguiremos trabajando en nuestra estrategia de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano como forma de acercar los trámites y servicios del Estado a los ciudadanos de los diferentes municipios del país.

Por otra parte, con el fin de conocer la satisfacción de los ciudadanos con la atención suministrada en nuestros canales de atención, la Unidad de Atención al Ciudadano se encarga periódicamente de realizar mediciones de satisfacción de los ciudadanos, con el fin de identificar las oportunidades y acciones que haya lugar para la mejora de la prestación del servicio.

La evaluación del servicio implica el diseño, aplicación, tabulación y análisis de todos los instrumentos a través de los cuales se mide la satisfacción de los usuarios de los distintos servicios del ICFES, así como los análisis de las quejas, reclamos y sugerencias recibidos.

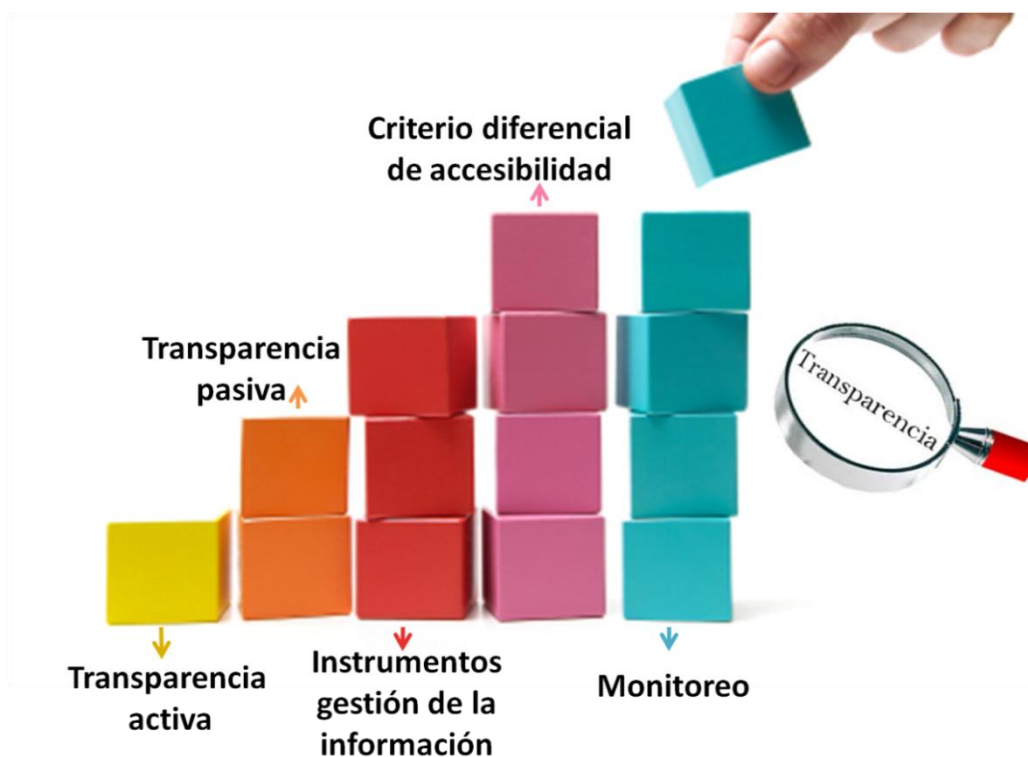
Para el año 2018 se realizaron un total de 221.121 encuestas de satisfacción en nuestros canales de atención y se obtuvo una calificación de 4,5, teniendo en cuenta que la calificación es de a 1 a 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente.

Anexo 05 - Plan componente atención al ciudadano



E. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente contempla actividades relacionadas con la implementación de la Ley 1712 de 2014 - Transparencia y Acceso a Información Pública y está conformado por 5 subcomponentes (Anexo 5) como se evidencia en el siguiente gráfico:



Transparencia activa

El ICES dará continuidad al trabajo realizado con la Secretaría de Transparencia durante el año 2017 con el objeto de mantener actualizada la página Web institucional con la información mínima requerida dando

cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 en el artículo 9. Así mismo, se dará cumplimiento a los requerimientos establecidos en la Resolución 3564 de 2015 del MINTIC.

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno en línea.

Desde las Subdirecciones de Talento Humano y Abastecimientos se continuará la actualización del SIGEP. Adicionalmente, desde la Oficina Asesora de Planeación se realizará muestreo aleatorio a las hojas de vida de funcionarios y contratistas para verificar la actualización del mismo.

Transparencia pasiva

La entidad dará cumplimiento a este subcomponente a través de la respuesta a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.

Así mismo, la página Web se encuentra publicada la Resolución 707 de septiembre de 2015 en la que establecen las tarifas unitarias aplicables a los trámites de respuesta a las solicitudes de información pública realizadas por los usuarios del Instituto.

Instrumentos de gestión de información

Para la vigencia 2018, se actualizarán los tres instrumentos de gestión de información requeridos por ley:

- El Registro o inventario de activos de Información.

- El Esquema de publicación de información.
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Estos instrumentos fueron adoptados por el ICFES mediante acto administrativo y su actualización se realiza anualmente.

Criterio diferencial de accesibilidad

De acuerdo a los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea, durante el año 2018 se continuará la adecuación del contenido y formato de la página web que permita cumplir con los estándares requeridos para las personas en situación de discapacidad. Para esto el ICFES cuenta con un equipo multidisciplinario de accesibilidad para así garantizar desde los diferentes frentes de acción dicha adecuación.



Adicionalmente se cuenta en la página web con un espacio que direcciona al Centro de Relevo: <http://www.centroderelvo.gov.co/632/w3-channel.html>, el cual permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes del Lenguaje de Señas Colombia-LSC en línea. Este espacio cuenta con servicios como telefonía accesible para personas sordas el cual permite a esta población acceder a la información. Este servicio cuenta con cobertura nacional, permitiendo la inclusión de esta población colombiana. Adicionalmente, teniendo en cuenta lo estipulado en la estrategia de gobierno en línea y a la importancia y el significado de las pruebas saber 3°, 5° y 9°, para el mejoramiento de la calidad de la educación en Colombia, el ICFES identificó la importancia de establecer una comunicación directa con el público objetivo, en este caso los niños

que presentan la prueba, que tienen de 7 a 12 años de edad. Por tal razón se hizo necesario el desarrollo de un portal infantil dinámico e interactivo con el fin de generar un ambiente pedagógico que contribuya al aprendizaje de este público objetivo, para la vigencia 2018 se actualizará permanentemente este portal.

Así mismo, durante 2018, se continuará con la aplicación de la prueba SABER 11 por computador a población con discapacidad auditiva (INSOR) por computador bajo la plataforma PLEXI, y se realizará prueba piloto SABER 11 a población con discapacidad visual (INCI) por la misma plataforma.

Monitoreo

El ICFES dará cumplimiento al subcomponente de monitoreo, durante el año 2018 publicará los informes de resultados de la gestión de PQRS y se generará el informe de solicitudes de acceso a información.

Anexo 06 - Plan componente transparencia y acceso a información pública

F. INICIATIVAS ADICIONALES

Con el fin de incorporar buenas prácticas que contribuyan al mejoramiento del servicio hacia los grupos de valor y fortalezcan la transparencia en el cumplimiento de los objetivos misionales, el Icfes promoverá en sus servidores durante la vigencia la apropiación de los valores públicos.