

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

FORMULACIÓN						MONITOREO Y SEGUIMIENTO									
COMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR DE PRODUCTO	META/CANTIDAD	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AÑO	RESPONSABLE	abr-30		ago-31		dic-31		ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Abril)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Agosto)	ACTIVIDADES REALIZADAS (30 Diciembre)	OBSERVACIONES
						AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE	AVANCE META	% DE AVANCE				
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar el manual de riesgos incluyendo la política de riesgos de corrupción	Manual de riesgos actualizado	100%	23/03/2018	Planeación Estratégica	100%	100%	0%	0%	0%	0%	Se actualiza el manual de riesgos en general incluyendo todo lo relacionado con la gestión de riesgos de corrupción, siguiendo los lineamientos descriptos en la "Guía gestión del riesgo de corrupción" 2015 del DAFP. Se actualiza a la nueva plantilla. Se elabora formato para la calificación del riesgo de corrupción. F-ES-DE-012 Determinación del impacto en el riesgo de corrupción. Se migra a la nueva plantilla el formato F-ES-DE-009 Identificación, análisis y valoración de riesgos .			
	Construir y divulgar el mapa de riesgos de la Agencia.	Mapa de riesgos elaborado y actualizado.	1	28/02/2018	Planeación Estratégica Líderes de proceso	1	100%	0%	0%	0%	0%	Se identificaron los riesgos en conjunto con las áreas responsables de implementar las acciones al año en curso (2018). Se tienen identificados un total de 71 riesgos, de los cuales 11 son de corrupción. La matriz se encuentra publicada en la página web de la Agencia.			
	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos.	Número de informes de seguimiento elaborados	2	30/06/2018 31/12/2018	Planeación Estratégica Control Interno	N/A	N/A	0%	0%	0%	0%	Al principio de cada mes se realiza un monitoreo en la matriz de riesgos del año 2018 identificando los riesgos próximos a cumplir la fecha de verificación. Teniendo en cuenta las fechas de cada riesgo identificado, se envía a los líderes de los procesos que tienen riesgos próximos a vencer un correo solicitando que compartan las acciones que han realizado hasta el momento. Los procesos en los cuales se evidenciaron cumplimiento fueron: Gestión Jurídica al 31/03/2018, su verificación fue la adopción de listas de chequeo dentro del procedimiento de defensa judicial, las cuales se encuentran codificadas dentro del SGC con el formato F-AP-GJ-088 lista de chequeo. Direccionamiento estratégico al 30/04/2018, su verificación fue: el mapa de riesgos se publicó en la página web en las fechas establecidas por ley y se entregó oportunamente a Control Interno para su seguimiento. Se solicitó el primer informe de seguimiento con corte al 30 de abril a aquellos procesos que habían planeado controles a los riesgos en los primeros cuatro meses del año. Se consolidará la información y se publicará en la página web conforme a los requerimientos de ley.			
Racionalización de Trámites	Documentar el procedimiento de gestión de trámites	Procedimiento aprobado y publicado	100%	15/03/2018	Atención al Ciudadano	90%	90%	0%	0%	0%	0%	A la fecha el procedimiento se encuentra en aprobación por el área de calidad para su posterior publicación, cumpliendo con todos los requisitos requeridos (proceso, caracterización, procedimientos, formatos y manuales).			
	Identificar y priorizar los trámites que se realizan en cada uno de las áreas de la Agencia.	Porcentaje del avance en la identificación de trámites. (Diagnóstico).	100%	30/03/2018	Atención al Ciudadano	0%	0%	0%	0%	0%	0%	La socialización de la política de racionalización de trámites debe realizarse con cada una de las áreas de la entidad, iniciamos el proceso con la subdirección Administrativa, de esta manera se identificaron los trámites y servicios prestados en las diferentes dependencias que hacen parte de la subdirección, iniciando con el registro en la matriz y posteriormente en la página del DAFP.			
	Construir la hoja de vida de los trámites	Hoja de vida de trámites construida	100%	30/04/2018	Atención al Ciudadano	10%	10%	0%	0%	0%	0%	La hoja de vida de trámites se encuentra lista y aprobada por el área de calidad, esta herramienta permitirá una identificación unificada de cada trámite y servicio prestado por la agencia, convirtiéndose en la base para las acciones de racionalización de la política a implementar. La hoja de vida se construirá después de tener identificados todos los trámites de la Agencia.			
	Formular una propuesta de racionalización de los trámites identificados.	Porcentaje de avance en la formulación de propuesta para la racionalización de trámites.	100%	30/05/2018	Atención al Ciudadano	N/A	N/A	0%	0%	0%	0%	La consolidación del procedimiento de Racionalización de Trámites y la documentación del mismo, permitió la creación de nuevos formatos que facilitaron el cumplimiento del plan de trabajo trazado para realizar la implementación de la política de una manera rápida y efectiva, así mismo se identificó la necesidad real de la Agencia en este aspecto, buscando un procedimiento que facilite la consecución de los objetivos. La documentación del procedimiento de racionalización de trámites en el sistema de gestión de la calidad, fue el primer paso para partir a aplicar el plan de trabajo, se dejaron listos los pasos a seguir: formatos y herramientas de trabajo, se realizó la socialización de los formatos y herramientas de trabajo.			
	Realizar el registro de los trámites en el Sistema Único de Identificación de Trámites (SUIT).	Porcentaje de avance en el registro de trámites en el SUIT.	100%	30/06/2018	Atención al Ciudadano	N/A	N/A	0%	0%	0%	0%	Al no tener identificados en totalidad los trámites no es posible avanzar en el registro de los mismos, aunque ya contamos con usuario y contraseña, debemos esperar para realizar un registro total de todos los trámites.			
Rendición de Cuentas	Diseñar e implementar la estrategia de rendición de cuentas.	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	1	12/12/2018	Director General	N/A	N/A	0%	0%	0%	0%	Esta actividad se comenzará a realizar en el segundo semestre del año.			
	Elaborar y publicar informe de gestión de resultados, logros y dificultades.	Número de informes de gestión de resultados elaborado	1	15/01/2019	Planeación Estratégica y Comunicaciones	N/A	N/A	0%	0%	0%	0%	Se realiza control periódico de la gestión realizada por cada área, con el fin de poder tener en el mes de noviembre el informe consolidado y realizar la rendición de cuentas de la vigencia en diciembre. Se formuló el Plan de Acción para el servicio de Atención al Ciudadano de acuerdo a las necesidades y los objetivos trazados para el 2018, partiendo del análisis y las situaciones a mejorar del año anterior.			
	Formular e implementar un plan de acción para la atención al ciudadano	Plan de acción implementado	100%	07/02/2017	Atención al Ciudadano	100%	100%	0%	0%	0%	0%				

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Elaborar informe de medición (indicadores) de cada uno de los canales de atención a la ciudadanía.	Número de Informes elaborados.	12	01/02/2018 31/12/2018	Atención al Ciudadano	3	28%	0%	0%	<p>ENERO</p> <p>El primer informe se presentó en el mes de enero con el registro de 523 documentos de los cuales 483 eran solicitudes, requerimientos de información o trámites, de este grupo de documentos dejamos evacuados 296. De las solicitudes que quedaron pendientes de evacuar, 144 son solicitudes de legalización de la Beca Mejores Bachilleres que se encuentran en estudio, y 43 solicitudes que en mayor porcentaje son reestructuraciones de créditos y están a la espera de ser estudiadas en comité de cartera.</p> <p>De las 1.891 llamadas que entraron a la Línea Telefónica, atendimos 985 sin atender se registraron 906 llamadas de las cuales 152 llamadas entraron cuando la línea estaba ocupada.</p> <p>Si bien enero es un mes de poca demanda, es importante tener en cuenta que en este momento solo se encontraba una persona a cargo de la atención telefónica, presencial y cubría algunas de las plataformas de información.</p> <p>Por el Sistema de información SIS ingresaron 29 solicitudes de las cuales quedaron pendientes 4 que se encuentran dentro de los términos para dar respuesta. (Al mes de febrero se encuentran al día)</p> <p>Por el correo institucional ingresaron 268 correos, a la fecha se tenían pendientes únicamente 2 que habían llegado durante los últimos días del mes, se encuentran dentro de los términos para dar respuesta.</p> <p>FEBRERO</p> <p>Para el mes de febrero se radicaron 495 documentos en la plataforma de información MERCURIO, 373 eran solicitudes de las cuales fueron evacuadas 98, quedaron pendientes 279 solicitudes.</p>
	Realizar encuesta de percepción del ciudadano respecto a la calidad del servicio.	Número de encuestas de percepción realizadas.	2	15/06/2018 30/12/2018	Atención al Ciudadano	N/A	N/A	0%	0%	<p>Las encuestas de percepción planteadas para el 2018 se realizarán a mitad de año, en el mes de julio y al finalizar el año corriente, sin embargo, durante los meses transcurridos, se han implementado algunas herramientas buscando una medición continua del servicio prestado, en los correos electrónicos donde se envían las respuestas a los requerimientos, se implantó un banner que direcciona al usuario a una pequeña encuesta electrónica que califica la atención dada. Igualmente seguimos realizando seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el Buzón de Sugerencias de la entidad, y en este momento nos encontramos preparando una encuesta telefónica que se aplicará al finalizar la llamada de cada ciudadano que desee hacerlo.</p>
	Realizar capacitaciones a los servidores públicos relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Número de capacitaciones realizadas.	10	15/01/2018 30/12/2018	Atención al Ciudadano	4	40%	0%	0%	<p>Durante los meses transcurridos se han realizado 4 capacitaciones directamente relacionadas al servicio de Atención al ciudadano, contemplando desde el debido uso de los equipos telefónicos para brindar una atención eficaz, hasta los protocolos implementados en los canales oficiales de atención a los usuarios estipulados en la Agencia</p>
	Fortalecer los canales de atención	Canales de atención fortalecidos y en funcionamiento	100%	15/01/2018 30/12/2018	Atención al Ciudadano y Comunicaciones	40%	40%	0%	0%	<p>*Se solicitó al área de sistemas un ajuste en los informes generados por la planta telefónica para ser más exactos en las cifras contempladas.</p> <p>*Se realizó una modificación en la entrada de llamadas a las tres líneas principales de Atención al Ciudadano, buscando una equidad en la atención brindada por cada funcionaria, es decir, una repartición equitativa de llamadas a atender.</p> <p>*Se realizó matriz de requerimientos telefónicos de toda la entidad con fechas y plazos de cumplimiento, buscando la mejora en la atención de este canal.</p>
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Publicar y divulgar información establecida en la estrategia de Gobierno en Línea.	Porcentaje de información pública divulgada en la página web.	100%	02/01/2018 30/12/2018	Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión; Comunicaciones; Planeación Estratégica	40%	40%	0%	0%	<p>Se cumplió con divulgar en la página web los documentos de ley tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Plan de Acción *Plan Indicativo *Manuales *Informe de Gestión *Rendición de cuentas *PINAR *Ejecución Presupuestal *Plan Anual de Adquisiciones <p>Entre otros documentos, con el fin de cumplir con la estrategia de Gobierno Digital</p>
	Formular e implementar el Plan Institucional de Archivo (PINAR)	Plan Institucional de Archivo (PINAR) formulado e implementado	100%	15/01/2018 30/12/2018	Gestión Documental	100%	100%	0%	0%	<p>Se formuló y se publicó el PINAR en los tiempos acordados, la metodología empleada para la realización del PINAR, fue con base en el procedimiento denominado FORMULACIÓN, IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PINAR con código P-AP-GD-005 y atendiendo a lo dispuesto en el decreto 1080 de 2015 Artículo 2.8.2.5.8. y el decreto 2609 de 2012 en su artículo 7 y 8.</p> <p>Se ha venido cumpliendo a cabalidad con la implementación del PINAR, teniendo en cuenta los objetivos trazados:</p> <ul style="list-style-type: none"> *Se actualizó la documentación completa del proceso (20 documentos) *Se organizaron 134 cajas- 3152 expedientes *Se han digitalizado 57 contratos de 2017, 700 resoluciones y 60 expedientes de 2017. *Se capacitó a 76 funcionarios de la entidad en el uso de Mercurio (60% de los funcionarios) *Se está trabajando en la elaboración de TRD y se espera poder contrastar información con el área de calidad (Listado Maestro de documentos)
	Realizar informes de PQRSDF	Número de informes de PQRSDF realizados	12	15/01/2018 30/12/2018	Atención al Ciudadano	4	33%	0%	0%	<p>Se han realizado el número de informes propuestos llevando un seguimiento constante y preciso, esto ha permitido notar los avances en el área y tomar las acciones de mejora pertinentes.</p>

57%

Elaboró: Coordinadora de Planeación Estratégica	Revisó: Jefe de Control Interno	Aprobó: Sistema Integrado de Gestión
Fecha: 10 de enero de 2017	Fecha: 12 de enero de 2017	Fecha: 13 de enero de 2017