

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015 (ANEXO 2)

OBJETIVO	Contar con una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, orientada a la prevención de actos de corrupción, promoviendo la transparencia en la función pública y el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.
-----------------	--

COMPONENTE	Indicador	Meta	Actividades	Responsable	FECHAS PLANIFICADAS VIGENCIA 2015	
					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.	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.		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	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		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		1/06/2015	31/12/2015
			Documentar y actualizar anualmente el proceso de racionalización de trámites que ha llevado a cabo el instituto		1/06/2015	31/12/2015

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015 (ANEXO 2)

OBJETIVO	Contar con una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, orientada a la prevención de actos de corrupción, promoviendo la transparencia en la función pública y el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.					
COMPONENTE	Indicador	Meta	Actividades	Responsable	FECHAS PLANIFICADAS VIGENCIA 2015	
					INICIAL	FINAL
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 mensualmente en el microsítio de Atención al Ciudadano resultados de la gestión de PQR's, de las encuestas de satisfacción.	Unidad de Atención al Ciudadano	01/01/2015	31/12/2015
			Publicación seguimiento a los planes estratégicos y de acción del Instituto.	Oficina Asesora de Planeación	01/01/2015	31/12/2015
			Creación de revista digital para el informe de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo	01/01/2015	31/05/2015

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015 (ANEXO 2)

OBJETIVO	Contar con una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, orientada a la prevención de actos de corrupción, promoviendo la transparencia en la función pública y el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.					
COMPONENTE	Indicador	Meta	Actividades	Responsable	FECHAS PLANIFICADAS VIGENCIA 2015	
					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	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).	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%		Unidad de Atención al Ciudadano	31/01/2015	31/12/2015
	Índice de satisfacción en los servicios internos de menor calificación en 2013: gestión de archivo, campañas de salida, asesoría en MECL y gestión de calidad	4		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	Unidad de Atención al Ciudadano	31/01/2015	31/12/2015
	Número de actividades programadas / número de actividades programadas (4)	100%	Desarrollar dos actividades de capacitación y sensibilización en servicio al ciudadano	Unidad de Atención al Ciudadano	01/02/2015	31/12/2015
	Porcentaje de eficiencia semestral	95%	Generar incentivos para personal de Atención al Ciudadano	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	Unidad de Atención al Ciudadano	01/01/2015	31/12/2015
	Porcentaje de actualización	100%	Actualización inventario grupos de interés y su caracterización.	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	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo	01/01/2015	31/05/2015