



2016

Versión 02 - Vigente

**Plan Anticorrupción y de
Atención al Ciudadano**



1.	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	4
1.1.	Política de Administración de Riesgos	4
1.2.	Construcción del mapa de riesgos de corrupción	4
1.2.1.	Identificación de riesgos de corrupción	4
1.2.2.	Valoración de riesgos de corrupción	5
1.2.3.	Matriz del mapa de riesgos de corrupción	6
1.3.	Consulta y Divulgación	6
1.4.	Monitoreo y revisión	6
1.5.	Seguimiento	7
2.	ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	8
2.1.	Identificación y priorización de trámites	8
2.2.	Racionalización de trámites	9
3.	ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	11
4.	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
5.	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	18
5.1.	Transparencia activa	18
5.2.	Transparencia pasiva	19
5.3.	Instrumentos de gestión de información	19
5.4.	Criterio diferencial de accesibilidad	19
5.5.	Monitoreo	20

Anexos

Anexo 01 – Mapa de riesgos

Anexo 02 - Plan componente racionalización de trámite

Anexo 03 – Plan componente rendición de cuentas

Anexo 04 – Plan componente atención al ciudadano

Anexo 05 – Plan componente transparencia y acceso a información pública

Anexo 06 – Código de ética

PRESENTACIÓN

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

El ICFES ha formulado el presente Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, Decreto 124 de 2006, Decreto 1081 de 2015, Decreto Ley 019 de 2012, Ley 1757 de 2015, Ley 1712 de 2014, Decreto 2641 de 2012 y Decreto 2482 de 2012 con el fin de fomentar la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos y de visibilizar el accionar de la administración pública al servicio del ciudadano.

El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano se actualizó con base en los documentos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2" y la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción" de la Presidencia de la República y del Departamento Administrativo de la Función Pública, cuya metodología contempla los siguientes componentes:



1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

1.1. Política de Administración de Riesgos

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES manifiesta su compromiso con la administración del riesgo, para lo cual declara que se dará un tratamiento a toda posibilidad de ocurrencia de situaciones que puedan entorpecer el cumplimiento de la misión institucional.

1.2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción

Con base en 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 actualizó el mapa de riesgos de corrupción con la participación de los procesos y subprocesos de la Entidad y lo ha apropiado como herramienta estratégica que permite gestionar el riesgo de manera oportuna y transparente.



1.2.1. Identificación de riesgos de corrupción

En el proceso de identificación de riesgos, se determinaron los factores que afectan el cumplimiento de la misión institucional. Para ello, se analizaron (02) dos documentos de análisis del contexto estratégico organizacional construidos en los años 2013 y 2015.

Posteriormente, con base en el mapa de procesos de la Entidad que fue modificado a finales de 2015, se actualizaron 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 de los público + el beneficio particular.

1.2.2. Valoración de riesgos de corrupción

Para realizar la valoración del riesgo, se realizó el **análisis** de cada riesgo determinando la probabilidad de materialización del mismo así como el impacto de su ocurrencia con el fin de establecer el nivel del riesgo antes de controles.

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 2011 – DAFP

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 Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 – 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.

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.

1.2.3. Matriz del mapa de riesgos de corrupción

Finalmente se actualizó la matriz de riesgos de corrupción de la entidad que consolida la información por proceso y subproceso. (Anexo 1)

1.3. Consulta y Divulgación

El mapa de riesgos de corrupción fue publicado en la página web del ICFES así como en la Intranet para obtener retroalimentación por parte de funcionarios, contratistas y la ciudadanía en general.



Ciudadano escriba a los correos aforero@contratista.icfes.gov.co o forero@icfes.gov.co sus recomendaciones o sugerencias al plan anti corrupción y de atención al ciudadano 2016.

1.4. Monitoreo y revisión

Los líderes de proceso y subproceso y de sus equipos de trabajo, establecieron en el mapa de riesgos la forma monitorear el cumplimiento de las acciones propuestas así como para detectar a tiempo ajustes que deban realizarse.

1.5. 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.

2. ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

2.1. Identificación y priorización de trámites

El ICFES actualmente tiene identificados (06) seis trámites y (08) OPAS (Otros procedimientos administrativos) que ofrece a la ciudadanía. Estos se encuentran debidamente actualizados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, y se describen a continuación:

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.

Solicitud usuario Icfes (antes código de primera promoción) - Saber 11°.

Corrección de datos en nombres, apellidos, documento y/o tipo de documento de identidad y/o cambio legal de nombres.

Legalización de documentos expedidos por el ICFES.

Resultados agregados de instituciones educativas.

Verificación de títulos expedidos por ICFES

Verificación de los resultados Saber 11° y Validación del bachillerato

Consulta de resultados históricos (FTP).

Certificaciones relacionadas con los resultados de los exámenes Saber 11° y Saber Pro.

O
P
A
S

En el año 2014, en un ejercicio realizado con el acompañamiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se 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.

Adicionalmente, haciendo una actualización con el último trámite automatizado en el año 2015, se concluye que del total de trámites y servicios el 100% han sido identificados, analizados y priorizados. Así mismo, el 85% son electrónicos y el 15% se realiza en papel.

2.2. Racionalización de trámites

La estrategia de supresión, racionalización y simplificación de trámites del ICFES comenzó en el segundo semestre del año 2003, en ese año, por primera vez las instituciones educativas y los ciudadanos que se inscribieron para presentar el examen para ingreso a la educación superior, el examen de validación y el examen de calidad de la educación superior, lo hicieron por medios electrónicos.

En los últimos 10 años se han realizado notables avances en el tema, relacionados con la consulta de resultados a través de la página web de la entidad, descargue del diploma y acta de grado para personas que han aprobado el examen de validación del bachillerato vía web, modificación en el esquema de recaudo para inscripción y expedición de certificados de asistencia a las pruebas en línea.

Adicionalmente, se implementó un sistema de gestión documental a través del cual se digitalizan todas las comunicaciones escritas permitiendo al ciudadano que llama a la Línea de Atención Telefónica conocer rápidamente el estado de su solicitud. Así mismo, se implementó la recepción telefónica de solicitudes de legalización de resultados, así como el envío certificado de documentos electrónicos.

Otros avances importantes se mencionan a continuación:

- Supresión del cobro de servicios asociados a trámites y descarga electrónica de las certificaciones de puesto nacional, departamental, municipal e institucional en el examen Saber 11º.
- Automatización de la consulta de certificaciones de los mejores resultados en el examen Saber PRO.
- Implementación de aplicaciones por computador para personas con discapacidad auditiva.
- Simplificación de las funcionalidades para que las Instituciones de Educación Superior verifiquen en lote los resultados de SABER 11º de sus aspirantes.

Finalmente, en el 2015 se implementó la creación de usuarios únicos para la inscripción, citación y consulta de los resultados de las pruebas. Adicionalmente 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.



Para el año 2016, se continuará con la aplicación de encuestas que permitan medir periódicamente la satisfacción de los usuarios con los trámites institucionales y se analizará la posibilidad de implementar en línea la legalización de documentos expedidos por el ICFES, que busca la implementación de 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 (Anexo 2) que además será diligenciada en el SUIT:

- **Nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización:** Legalización de documentos expedidos por el ICFES.
- **Tipo de racionalización a efectuar:** Tecnológica.
- **Acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido:** 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 se presenta en las ventanillas del Instituto, la entrega del documento es inmediata. Si el ciudadano realiza la solicitud por medio de una comunicación escrita o por el Sistema de Atención en Línea, el tiempo de respuesta es de 10 días hábiles.
- **Acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento:** Implementar la firma electrónica para los documentos que requieran ser legalizados.
- **Beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora:** el ciudadano puede obtener su documento legalizado desde la página institucional, sin recurrir a ningún desplazamiento y reduciendo el tiempo de obtención del documento solicitado.
- **Nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización:** Unidad de Atención al Ciudadano y Dirección de Tecnología.
- El cronograma para llevar a cabo el proceso de racionalización del trámite, será elaborado por la Unidad de Atención al Ciudadano y la Dirección de Tecnología.

3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Estrategia de Rendición de Cuentas para el 2016, fue realizada por el equipo líder de este proceso y se estableció con base al marco normativo descrito en el *Manual Único de Rendición de Cuentas (DAFP)* y el documento *Conpes 3654* principalmente. Dentro de la estrategia, se establecieron las actividades clave para que el proceso de rendición de cuentas como ejercicio de participación permanente cumpla con los objetivos de información, diálogo e incentivos requeridos para promover y proteger el derecho a la participación democrática.

Esta estrategia contempla el componente, en el cual se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

3.1. Análisis del estado de la rendición de cuentas

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

El equipo de estar 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 y la Oficina de Control Interno dependencia encargada de hacer seguimiento a las actividades del proceso rendición de cuentas.

Para el 2016, atendiendo a las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, se incluyó en el equipo a la Subdirección de Análisis y Divulgación, debido a que muchas de sus actividades a lo largo del año, tienen un alto componente de participación y diálogo con grupos de interés identificados por el ICFES.

- **Diagnóstico de la rendición de cuentas**

Durante esta etapa, se realizó el análisis de los resultados obtenidos por el ICFES en el FURAG con el fin de seleccionar acciones concretas en los elementos de información, diálogo e incentivos, que permitan mejorar el ejercicio de rendición de cuentas.

En la elaboración del diagnóstico se tuvieron en cuenta además, los resultados de las encuestas sobre temas de interés y de evaluación, realizadas en el ejercicio de rendición de cuentas 2015.

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

La estrategia de rendición de cuentas se realizó teniendo en cuenta la caracterización de ciudadanos y grupos de interés identificados al interior de la entidad.

3.2. Diseño de la estrategia de rendición de cuentas

El equipo líder elaboró el objetivo central y los objetivos específicos orientados a dar cumplimiento a los elementos de información, diálogo e incentivos.



3.3. Implementación y evaluación de las acciones programadas (Anexo 3)

4. 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.

4.1. 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 lo cual 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.

4.2. Fortalecimiento de los canales de atención.

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:

- Garantizar la accesibilidad a personas con movilidad reducida mediante la atención presencial en la sede de la entidad ubicada en la Carrera 7 No. 32 - 16, primer piso Centro Comercial San Martín Locales 112 al 116.
- Implementación del 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 Integral de Gestión Organizacional (SIGO) de la entidad, 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.

4.3. 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 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.

Dentro de las estrategias que tiene el proveedor del centro de Gestión de Servicio de la Unidad de Atención al Ciudadano se encuentran:

- **Reclutamiento y selección del personal:** el proceso de reclutamiento y selección de personal por competencias, es de suma importancia para las empresas ya que un adecuado proceso de evaluación minimiza el riesgo de la contratación, escogiendo candidatos idóneos que por sus destrezas, habilidades y conocimientos, permiten satisfacer a cabalidad las necesidades laborales de las organizaciones. El contratista debe garantizar la prestación del servicio durante la ejecución del contrato con la cantidad y el perfil del personal exigido. Cualquier persona que se requiera cambiar debe ser reemplazada por otra que reúna las mismas o superiores calidades y condiciones exigidas.
- **Plan de incentivos:** El proveedor del Centro de Gestión de Servicios, debe diseñar las métricas con las cuales realizará el seguimiento a la gestión con el fin de entregar mensualmente incentivos al personal de la Unidad de Atención al Ciudadano.
- **Capacitación, formación y desarrollo:** el proveedor del Centro de Gestión del Servicio semestralmente debe aplicar una evaluación por competencias y debe coordinar para toda la operación un plan de formación y desarrollo (adicional al plan de rutinas de actualización temáticas) para potencializar al personal y mitigar la rotación.
- **Plan de carrera:** el proveedor debe diseñar el plan de carrera de la operación en la cual se exprese la forma como los agentes pueden crecer profesionalmente dentro de la campaña, además se debe indicar que procesos (semilleros) se realizarán para garantizar que las personas estén preparadas y puedan asumir los cargos de manera inmediata en caso que se genere una vacante.
- **Medición de clima organizacional:** La noción de clima organizacional está definida en principio en términos de percepciones compartidas de las políticas organizacionales, prácticas y procedimientos. El clima organizacional incluye las percepciones de los empleados y evaluaciones de las prácticas de liderazgo, procesos de toma de decisiones, relaciones interpersonales entre empleados, papeles, roles, reconocimientos, apreciaciones y objetivos, es por esto que el proveedor debe realizar mediciones de clima laboral como mínimo una vez al año.
- **Programa de bienestar social:** para el ICFES es fundamental que el proveedor del centro de gestión del servicio desarrolle un programa de bienestar corporativo

que mejore la calidad de vida de los colaboradores y sus familias, que propicie cambios de comportamiento duradero.

- **Programa de higiene, seguridad y salud ocupacional:** una de las principales preocupaciones de una compañía debe ser el control de riesgos que atentan contra la salud de sus trabajadores y contra sus recursos materiales y financieros.

Finalmente, el proveedor deberá contar con procesos documentados (caracterización, flujogramas, puntos de control y registros) para la seguridad de la información, para la planeación y el pronóstico, para la mejora continua y para la gestión humana.

4.4. Normativo y procedimental

Mediante la resolución 113 de 2016, se reglamenta el trámite de peticiones, quejas y reclamos en el Instituto Colombiano de Evaluación de la Educación Superior – ICFES.

En cuanto al procedimiento para el trámite de cada una de las PQRS que ingresan al instituto, 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 presencial:** Aplicativo Digiturno, 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.

Así mismo, para el año 2016 se publicará trimestralmente en la sección de Atención al Ciudadano de la página institucional los resultados de la gestión de PQR's y de las

encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos en cada uno de los canales de atención.

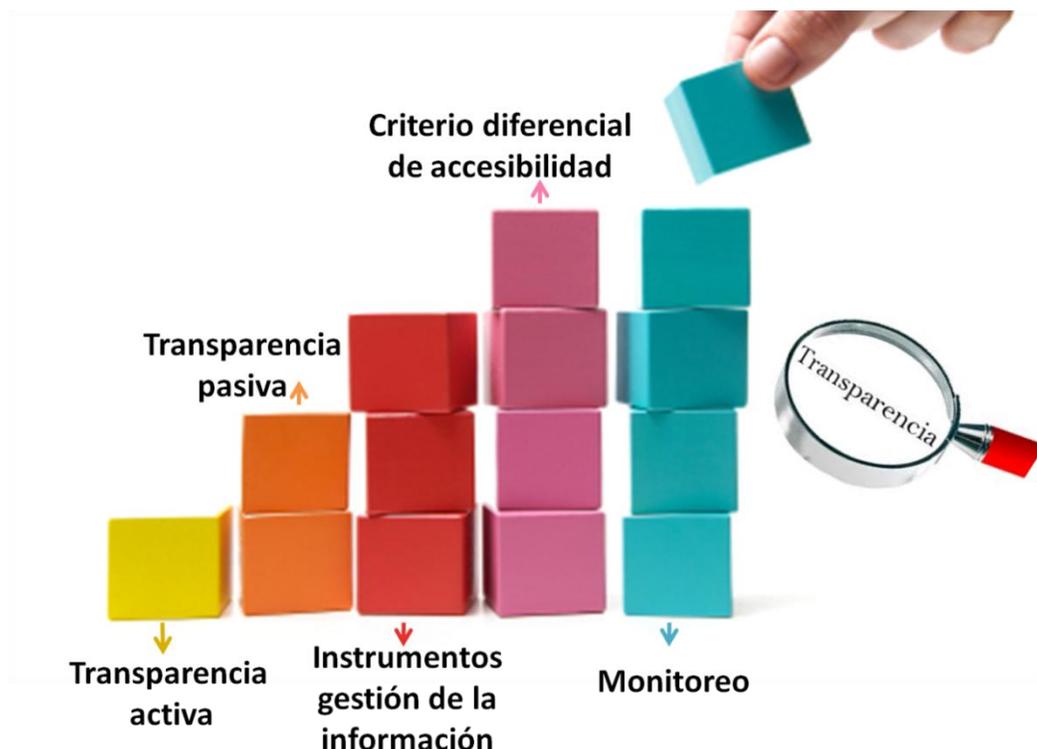
4.5. Relacionamiento con el ciudadano

La Unidad de Atención al Ciudadano se encargará periódicamente de realizar mediciones de satisfacción de los ciudadanos respecto al servicio de los canales de atención, con el fin de identificar las oportunidades y acciones de mejora que hayan lugar para la mejora de la prestación del servicio.

En el Anexo 3 se registran las actividades a realizar durante 2016 correspondientes a este componente.

5. 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:



5.1. Transparencia activa

El ICES dará continuidad al trabajo realizado con la Secretaría de Transparencia durante el año 2015 con el objeto de mantener actualizada la página web institucional con la información mínima requerida dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 9 de la Ley de Transparencia y a los lineamientos de la Estrategia de Gobierno en Línea. Así mismo, se dará cumplimiento a los requerimientos establecidos en la Resolución 3564 de 2015 del MINTIC.

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.

5.2. 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.

5.3. Instrumentos de gestión de información

Durante el año 2015, se implementaron en la entidad 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 realizará anualmente.

5.4. Criterio diferencial de accesibilidad

De acuerdo a los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea, durante el año 2016 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.

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.

Así mismo, durante 2016 se realizará la aplicación de prueba SABER 11 INSOR por computador, el análisis, identificación y ejecución de mejoras identificadas de acuerdo a la Norma NTC 5854 (accesibilidad) y la identificación de los grupos étnicos que actualmente realizan solicitudes de información con el fin de fortalecer este subcomponente.

5.5. Monitoreo

El ICFES para dar cumplimiento al subcomponente de monitoreo, durante el año 2016 publicará el informe de resultados de la gestión de PQRSD y se generará el informe de solicitudes de acceso a información. Sin embargo, se encuentra pendiente la definición de cómo se reportará el tiempo de respuesta de cada solicitud, teniendo en cuenta el volumen de solicitudes allegadas a la Entidad.