

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

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 2014		Seguimiento Control Interno del 1 de Septiembre al 31 de diciembre de 2014
					INICIAL	FINAL	
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Actividades de racionalización de trámites realizadas / Actividades de racionalización de trámites programadas*100	100%	Acompañar el levantamiento de especificaciones para la automatización de la consulta en lote que hacen las Instituciones de Educación Superior de los resultados de las personas que presentaron el examen antes del año 2000.	Unidad de Atención al Ciudadano	01/06/2014 30/06/2014	1/07/2014 31/12/2014	Para el periodo en mención se expidió el instructivo para la consulta en lote de los resultados de examen SABER 11*, se publicó en la página web y se distribuyó a las instituciones de educación superior con los ejemplos de archivo plano y con las nuevas funcionalidades que se habilitaron.
			Automatizar la consulta de certificaciones en línea para mejores SABER PRO.				El 19 de diciembre se puso en producción la funcionalidad para que los ciudadanos descarguen desde la WEB la certificación para MEJORES SABER PRO
			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.				Para el periodo en mención Ee se validaron 4 casos de uso y se solicitó acceso a las reglas de negocio de todas las funcionalidades avaladas para el modelo de inscripción antes de recaudo, que empezarán a utilizarse a partir de mayo de 2015.
			Medir la satisfacción de los ciudadanos con los trámites de la entidad.				En noviembre de 2014 se aplicó una encuesta a 1.193 colegios sobre la satisfacción con los servicios de inscripción, citación, aplicación y publicación de resultados. El porcentaje promedio de satisfacción fue de 87,30
			Documentar y actualizar anualmente el proceso de racionalización de trámites que ha llevado a cabo el instituto.				Se actualizó el proceso de racionalización de trámites dentro de la documentación del caso de éxito de atención al ciudadano que se remitió a la función pública.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

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 2014		Seguimiento Control Interno del 1 de Septiembre al 31 de diciembre de 2014
					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%	Convocar a la ciudadanía y a los grupos de interés para proponer las temáticas para la audiencia pública de rendición de cuentas.	Unidad de Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Planeación	1/01/2014	31/12/2014	En Comité de Dirección del mes de diciembre se indico que se realizaría por parte de planeación el informe de gestión el cual debe estar publicado en la página del web antes del 31 de enero de 2015, una vez publicado la Oficina Asesora de Comunicaciones informará a la ciudadanía que los puede consultar . La Rendición de Cuentas se realizara con todo el sector de acuerdo con la programación del Ministerio de Educación Nacional para el sector.
			Realizar y evaluar la audiencia pública de rendición de cuentas	Oficina Control Interno Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo Dirección de Tecnología			
			Presentación de informes a la DIAN, MHyCP, CGN, Congreso de la República, DNP entre otros.	Subdirección Financiera Oficina de Planeación	1/01/2014	31/12/2014	<p>Informes a la DIAN y a la Dirección Nacional de Impuestos:</p> <ul style="list-style-type: none"> * Declaraciones de Retención en la Fuente del mes de Septiembre fue presentada el 7/10/2014 * Declaraciones de Retención en la Fuente del mes Octubre fue presentada el 11/11/2014 + Declaraciones de Retención en la Fuente del mes de Noviembre fue presentada el 9/12/2014 + Declaraciones de Retención en la Fuente del mes de diciembre fue presentada el 7/01/2015 * Declaración de IVA del quinto bimestre se presentó el 11/11/2014 * Declaración de IVA del sexto bimestre se presentó el 9/01/2015 * Retención de ICA del quinto bimestre se presentó el 19/11/2014 Retención de ICA del sexto bimestre se presentó el 8/01/2015 <p>Informes Presentados a la Contaduría General de la Nación</p> <p>* Saldos y Movimientos del tercer trimestre se remitió el reporte el 29/10/2014 el reporte CGN 2005 001 y el Informes de Operaciones Recíprocas de del tercer Trimestre el reporte el 29/10/2014 el reporte CGN 2005 002.</p> <p>Informes presentados al MHCP</p> <p>Informes de Ejecución Mensual de Presupuesto correspondiente Septiembre se presento el 9/10/2014.</p> <p>Informes de Ejecución Mensual de Presupuesto correspondiente octubre se presento el 7/11/2014.</p> <p>Informes de Ejecución Mensual de Presupuesto correspondiente en junio se presento el 5/12/2014.</p> <p>Informes de Ejecución Mensual de Presupuesto correspondiente julio se presento el 16/01/2015</p>
Divulgación de los cambios en los exámenes de Estado.							En el último cuatrimestre del año en materia de divulgación de cambios de exámenes se realizaron las siguientes actividades:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

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.						
			Realizar y participar en eventos de divulgación conexos a las pruebas y estudios.	Dirección de Evaluación / Subdirección de Análisis y Divulgación.	1/01/2014	31/12/2014	<p>- Se hizo una video-conferencia para divulgar a personal de universidades los cambios y novedades del examen Saber 11.</p> <p>- Se inició la construcción de las guías de uso e interpretación de resultados del nuevo Saber 11; las cuales surtieron todo el proceso de construcción, edición, ajuste, diagramación y publicación, para ser puestas a disposición de los usuarios interesados en la página web de la entidad. Los títulos de estos documentos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> * PRUEBAS SABER 11^o: Guía para la lectura e interpretación de los reportes de resultados para establecimientos educativos y sus sedes-jornadas. * PRUEBAS SABER 11^o: Guía para la lectura e interpretación de los reportes de resultados para secretarías de educación <p>- Se ejecutó la estrategia de divulgación diseñada para divulgar los cambios en los reportes de resultados de Saber 11 y aclarar la nueva clasificación de establecimientos, actividad que a 31 de diciembre reportó 18 eventos en diferentes ciudades del país con participación de 72 secretarías de educación.</p> <p>Adicionalmente en el periodo señalado se diseñó y ajustó la estrategia de divulgación nacional para la socialización de resultados de Saber 359, y se hizo la coordinación de agendas con las diferentes secretarías de educación; siendo importante señalar que a 31 de diciembre de 2014 se alcanzaron a ejecutar 18 eventos regionales con una cobertura de 82 secretarías de educación.</p> <p>Como cierre de la vigencia el ICFES participo en la rueda de prensa para presentar los resultados de la prueba internacional TERCE en la ciudad de Cali (Valle del Cauca).</p> <p>(Las evidencias de las actividades anteriormente reportadas reposan en la Subdirección de Análisis y Divulgación en las carpetas (físicas y magnéticas) que documentan el procedimiento B3.P.2.)</p>
			Divulgar información relacionada con las actividades de investigación (convocatorias de investigación, seminarios, talleres y cursos).	Oficina de Gestión de Proyectos de Investigación	1/01/2014	31/12/2014	<p>1. El Seminario Internacional de Investigación sobre la Calidad de la Educación se realizó el 30 y 31 de Octubre, en el Bogotá Marriott Hotel y esta información se publicó en la página web del Instituto.</p> <p>http://www.icfes.gov.co/seminario/seminarios-antiores/programa-academico.html</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

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 2014		Seguimiento Control Interno del 1 de Septiembre al 31 de diciembre de 2014		
					INICIAL	FINAL			
SERVICIO AL CIUDADANO	Índice de satisfacción del canal electrónico	Mejorar en un punto la satisfacción del canal electrónico	Aplicar encuestas de cliente interno	Unidad de Atención al Ciudadano	01/01/2014 30/06/2014	1/07/2014 31/12/2014	<p>Se aplicó la encuesta anual de cliente interno y se presentaron los resultados ante el Comité Directivo. El promedio de calificación de los 21 servicios evaluados fue de 4,2 sobre 5</p> <p>Entre septiembre y diciembre de 2014 el promedio de satisfacción de los canales electrónicos fue de 4,6 sobre 5, lo cual representa una mejora de 4 puntos respecto al índice de satisfacción de este canal en el mismo período de 2013 que fue 4,2. Es relevante reportar que en el número de encuestas para este canal pasó de 3.642 a 10.592 es decir, hubo un crecimiento de 191%</p> <p>Entre septiembre y diciembre de 2014 los niveles de servicio pactados para cada canal tuvieron un porcentaje promedio de cumplimiento del 99% y un porcentaje de oportunidad del 98,76%.</p>		
			Aplicar encuestas de satisfacción en los distintos canales de contacto						
			Medir el cumplimiento de los niveles de servicio de cada canal						
	% de cumplimiento según días establecidos de respuesta.	Respuestas Comunicaciones Escritas: 70% en 5 días 20% en 10 días 10% 15 días	Medir la oportunidad y niveles de servicio en la atención de los canales que se encuentran en funcionamiento (atención telefónica, electrónica, ventanilla, escrita).					En el mes de septiembre el 63% de las comunicaciones escritas se gestionaron dentro de los siguientes 5 días siguientes a su radicación. El 21% dentro del día 6 y 10 y el 16% dentro del día 10 y 15. El aumento de respuestas que se gestionan entre 10 y 15 días que se observa en septiembre obedeció a la dificultad que hubo con los cupos duplicados durante el recaudo de SABER PRO, lo cual demoró la depuración de las bases que permiten identificar cuántos cupos quedaron disponibles en ordinario y cuántos en extraordinario. En el mes de octubre el 84,3% de las comunicaciones escritas se gestionaron dentro de los siguientes 5 días siguientes a su radicación, el 11,5% dentro del día 6 y 10 y el 4,3% dentro del día 10 y 15. En el mes de noviembre el 84% de las comunicaciones escritas se gestionaron dentro de los siguientes 5 días siguientes a su radicación. El 11% dentro del día 6 y 10 y el 5% dentro del día 10 y 15. En el mes de diciembre el 82% de las comunicaciones escritas se gestionaron dentro de los siguientes 5 días siguientes a su radicación. El 13% dentro del día 6 y 10 y el 5% dentro del día 10 y 15. Se evidencia que en el total del año, el 77,7% de las comunicaciones escritas se respondió dentro de los 5 días hábiles siguientes a su radicación, el 16,6% dentro del día 6 y 10 y el 5,4% dentro del día 10 y 15, lo cual evidencia que se cumplieron las metas establecidas para esta actividad.	
									% de cumplimiento según días establecidos de respuesta
	Actividades realizadas/actividades programadas	1 actividad para directivos 1 actividad para funcionarios	Desarrollar programas de capacitación y sensibilización en servicio al ciudadano						
									Porcentaje de aumento de la eficiencia
	Grupos caracterizados / grupos inventariados *100	100%	Actualización inventario grupos de interés y su caracterización.						