

# SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: ICFES

Seguimiento del 1 de enero al 30 de abril de 2014

Elaborado por:Luis Alberto Camelo Cristancho

Actividades	Responsable	FECHAS PLANIFICADAS VIGENCIA 2014		Seguimiento Oficina de Control Interno 1 de enero a 30 de abril de 2014
		INICIAL	FINAL	
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	1/01/2014	31/01/2014	En el mes de enero de 2014 se realizó la identificación y documentación de los riesgos de corrupción de los veintisiete subprocesos (27) del ICFES.
Gestión de actividades definidas para disminuir la probabilidad de ocurrencia del riesgo contenidas en el mapa de riesgos de corrupción del instituto.		1/02/2014	31/12/2014	La Oficina de Control Interno evidencia que se desarrollaron las actividades propuestas en el Mapa de Riesgos Corrupción del 1 de enero al 30 de abril de 2014.
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	Se realizaron varias reuniones con Tecnología para definir mejoras en el reporte de resultados que consultan los departamentos de admisiones.

<p>Automatizar la consulta de certificaciones en línea para mejores SABER PRO.</p>				<p>El Icfes asistió a la Mesa de trabajo convocada por CINTEL Y MINTIC (GEL) para definir la metodología para la automatización de las certificaciones y se hizo el inventario de todas las certificaciones y constancias para cliente externo. Se prioriza Certificación de Mejores Saber Pro para implementar en línea.</p>
<p>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, cumplan con las especificaciones establecidas y garantice la mejora del servicio.</p>				<p>Se verificaron las funcionalidades de citación a los exámenes y se sugieren mejoras. Se revisaron los manuales para colegios, para estudiantes, para graduados y para variantes.</p>
<p>Medir la satisfacción de los ciudadanos con los trámites de la entidad.</p>				<p>Se aplicó una encuesta de satisfacción con los trámites de inscripción a los exámenes aplicados el 30 de marzo de 2014 y el índice de satisfacción fue de 4,1 sobre 5.</p>
<p>Documentar y actualizar anualmente el proceso de racionalización de trámites que ha llevado a cabo el instituto.</p>		<p>01/01/2014</p>	<p>31/12/2014</p>	<p>Se está documentando toda la gestión para la optimización del proceso de PQR's en el marco de la política de eficiencia administrativa.</p>

Actividades	Responsable	FECHAS PLANIFICADAS VIGENCIA 2014		Seguimiento Oficina de Control Interno 1 de enero a 30 de abril de 2014
		INICIAL	FINAL	
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>Se presentaron los informes correspondientes a los entes de control y de seguimiento a la gestión según lo reglamentado por la Ley por parte de la Subdirección Financiera del ICFES:</p> <p>Estados Financieros de corte anual vigencia 2013 - Anual  Rendición de cuentas a la Cámara de Representantes vigencia 2013 - Anual  Seguimiento Informe Operaciones Recíprocas - Trimestral.  Boletín Deudores Morosos del Estado a la CGN - Semestral  Presentación de Saldos y movimientos y Operaciones Recíprocas vigencia 2013 a la CGN - Trimestral.  Informe SEUD (Deuda Externa) - Mensual  Estados Financieros - Mensuales  Revisión Certificados Retención en la Fuente proveedores 2013 a solicitud</p> <p>Presentación de declaraciones de impuestos:  Declaración de Ingresos y Patrimonio - Anual  Reporte de medios Magnéticos a la DIAN - Anual  Reporte de medios Magnéticos Distritales - Anual  Declaración de IVA - Bimestral  Declaración Distrital Rete-ICA - Bimestral  Declaración Retención en la Fuente - Mensual</p> <p>Por parte de la Oficina Asesora de Planeación se presentó el reporte de avance de la gestión - FURAG dentro de las fechas establecidas por el DNP.</p>

Evaluación de gestión por dependencia según lineamientos del DAFP.	Oficina Control Interno	y q	30/01/2014	De acuerdo con los lineamientos del DAFP la Oficina de Control Interno realizo la evaluación por dependencias correspondiente a la vigencia 2013,
Divulgación de los cambios en los exámenes de Estado.	Dirección de Evaluación / Subdirección de Análisis y Divulgación.	1/01/2014	31/12/2014	Se realizaron 85 charlas presenciales sobre los cambios en el examen SABER11, las cuales fueron coordinadas con las Secretarías de Educación de las 94 entidades territoriales certificadas y fueron realizadas entre los febrero y abril de 2014.
Realizar y participar en eventos de divulgación conexos a las pruebas y estudios.				Se llevaron a cabo 3 reuniones convocadas por el Ministerio de Educación Nacional con líderes de evaluación, coordinadores de calidad y secretarios de educación de todas las Secretarías de Educación certificadas a nivel nacional.  Se realizó una charla de divulgación de los resultados de Manizales en PISA 2012 para las autoridades educativas de este municipio, así como para directivos y docentes de las instituciones educativas, en el marco de los compromisos del ICFES con las ciudades que aplicaron la prueba PISA.
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	En marzo de 2014 se realizaron cuatro (4) talleres sobre elaboración de propuestas de investigación y uso de las bases de datos de competencias ciudadanas. La divulgación de estos talleres se hizo a través de la página institucional y por correo electrónico.

Actividades	Responsable	FECHAS PLANIFICADAS VIGENCIA 2014		Seguimiento Oficina de Control Interno 1 de enero a 30 de abril de 2014
		INICIAL	FINAL	
Aplicar encuestas de cliente interno	Unidad de Atención al Ciudadano	01/01/2014 30/06/2014	1/07/2014 31/12/2014	En lo referente a esta actividad se realizó un Ajuste al Plan de Acción 9 de abril de 2014.
Aplicar encuestas de satisfacción en los distintos canales de contacto				En el primer trimestre el promedio de satisfacción del canal electrónico fue de 4,18 sobre cinco, lo cual representa una mejora de 2 puntos respecto al índice de satisfacción de este canal en 2013 que fue 3,9. El subcanal que más mejora muestra es el de preguntas frecuentes (agente virtual), que pasó de tener un promedio de 3,4 en el primer trimestre de 2013 a tener un promedio de 4,2 en el mismo período de 2014, lo cual representa una mejora de ocho puntos.
Medir el cumplimiento de los niveles de servicio de cada canal				Se evidencia la medición realizada por Canal
Medir la oportunidad y niveles de servicio en la atención de los canales que se encuentran en funcionamiento (atención telefónica, electrónica, ventanilla, escrita).				Durante el primer trimestre se recibieron, 5,178 comunicaciones escritas de las cuales:  El 79% (4,070) se contestaron antes de los 5 días siguientes a su radicación, el 16% (843) entre 6 y 10 días y el 5% entre 11 y 15 días.

<p>Actualizar el conocimiento del personal de contacto en los temas institucionales para la consistencia y homogeneidad de la información</p>				<p>En el primer trimestre de las 8.275 solicitudes manuales recibidas a través del sistema de atención en línea el 96% (7.914) se respondió en los 3 días siguientes a su radicación, el 3% (218) entre 4 y 5 días y el 2% (143) en más de cinco días.</p>
<p>Desarrollar programas de capacitación y sensibilización en servicio al ciudadano</p>				<p>No se realizó ninguna gestión para esta actividad</p>
<p>Generar incentivos para personal de Atención al Ciudadano</p>				<p>El seguimiento al desempeño evidencia el cumplimiento de los indicadores en el primer trimestre para el equipo base, salvo para tres personas a quienes no se les pagará la variable.</p>
<p>Medir la oportunidad y la eficiencia del servicio de correspondencia</p>				<p>La eficiencia y el desempeño del personal y del proceso de correspondencia fue superior al 90% en el primer trimestre. La oportunidad y la eficiencia del servicio de mensajería fue del 90%.</p>
<p>Actualización inventario grupos de interés y su caracterización.</p>				<p>El Icfes ha desarrollado actividades enfocadas a inventariar sus grupos de interés.</p>

## SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN

DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA META	Seguimiento Oficina de Control Interno 1 de enero a 30 de abril de 2014
La filtración de información privilegiada propicia sesgo y distorsión en la divulgación de la misma.	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo	Cuatrimestral	Se evidencian las actas de seguimiento al plan de comunicaciones
Actuaciones que afecten la independencia y el buen criterio de los auditores.	Oficina de Control Interno	28 de febrero de 2014  31 Diciembre de 2014	Se realizó el plan de auditoria para la vigencia 2014. Se evidencia la realización de las listas de chequeo de las auditorías realizadas entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2014.
Sustracción de ítems o de instrumentos de evaluación	Subdirector de Producción de	Trimestral	Se evidencia la generación del acta No 001 del protocolo de Seguridad

durante las actividades de armado y edición.	Instrumentos y Coordinadora de Unidad de Diagramación, Edición y Archivo de pruebas	Mensual	Durante la fecha se han realizado dos cambios al plan de compras: 1. 11 de febrero de 2014 se trasladaron recursos de la Oficina de Planeación para Atención al Ciudadano para la contratación del Contac Center por un valor de \$ 300.000.000 2. El 5 de marzo de 2014 la Subdirección de Desarrollo de Aplicaciones a Talento Humano para adquisición de herramienta tecnológica \$ 15.620.000
		Mensual	De acuerdo con la verificación se evidencia las del Comité de Inversiones así:  Acta No 1 del 28 enero de 2014 Acta No 2 del 25 febrero de 2014 Acta No 3 del 31 marzo de 2014 Acta No 4 del 25 abril de 2014
Gestionar solicitudes de gastos no presupuestados, en beneficio propio o de un tercero.	Subdirección Financiera y Contable Oficina de Planeación	Diario	Se evidencia los informes del libro diaria de bancos de los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2014 en los A-Z en Tesorería

<p>Realizar inversiones en entidades que no ofrecen respaldo.</p> <p>Concentración de autoridad o exceso de poder en decisiones de inversión.</p> <p>Lo anterior, con el fin de obtener algún beneficio propio o el de un tercero.</p>	<p>Subdirección Financiera y Contable</p>	<p>Mensual</p>	<p>Se evidencia la Conciliación Bancaria a 30 de Abril de 2014</p>
<p>Los dineros ingresados por diferentes conceptos no se registran oportunamente, en beneficio propio o de un tercero. Los pagos no se registran oportunamente o se registran a nombre de otro beneficiario.</p>	<p>Subdirección Financiera y Contable</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Se realizó la verificación aleatoria a cinco (5) contratos de prestación de servicios para verificar la documentación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrato No 01 Jeimy Ramírez Pinilla identificada con cédula de ciudadanía 53.065.055 - 52 Folios</li> <li>2. Contrato No 26 Diana Carolina Martínez Rodríguez identificada con cédula de ciudadanía 1.030.549.847 - 31 Folios</li> <li>3. Contrato No 51 Construdatos S.A.S - Nit 900497929 - 48 Folios</li> <li>4. Contrato No 64 Natalia Rondero Barreto identificada con cédula de ciudadanía 53.911.458 - 57 Folios</li> <li>5. Contrato No 69 Jaime Alfredo Cardenas identificada con cédula de ciudadanía 79.248.601 - 63 Folios</li> </ol>
<p>Inexistencia de registros, o registros incompletos o inexactos, Presentación de estados financieros tardíos y poco confiables.</p> <p>Lo anterior, en beneficio propio o de un tercero.</p>	<p>Subdirección Financiera y Contable</p>	<p>Trimestral</p>	<p>Se realizó la verificación aleatoria a cuatro (4) contratos realizados con empresas y se verifico el Certificado de Cámara de Comercio.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contrato No 96 Correcaminos de Colombia, Matricula No 800195 de 9 Marzo del 2000.</li> <li>2. Contrato No 98 Canadian Colleague, Matricula No 0000860 de 22 Marzo del 2004.</li> <li>3. Contrato No 113 Peña Abogados SAS, Matricula No 00778702 de 4 Marzo del 1997.</li> <li>4. Contrato No 129 Prime Car Colombia SAS, Matricula No 01922914 de 18 Agosto del 2009.</li> </ol>

Ausencia de criterios serios que impidan adelantar un buen proceso de contratación.	Subdirección de Abastecimiento y Servicios Generales	Trimestral (Inv. consumo)Anual (Inv. Activo fijo)	El inventario de consumo programado no se realizó en el primer trimestre de 2014; se realizó una revisión aleatoria.
---	--	---	--

LUIS ALBERTO CAMELO CRISTANCHO  
Jefe Oficina de Control Interno  
Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – ICFES