

INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA EDUCACIÓN
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015
SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO DEL 1 DE MAYO AL 31 DE AGOSTO DE 2015



COMPONENTE	Indicador	Meta	Actividades	Seguimiento Actividades Control Interno	Responsable	Fechas Planificadas	
						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.	Los líderes de proceso identificaron los riesgos de corrupción, la Oficina Asesora de Planeación consolidó la información y se publicó el 30 de enero de 2015.	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.	La Oficina de Control Interno realizó auditoría de calidad a los procesos de la entidad y de forma aleatoria realizó revisión sobre los controles y planes de mitigación propuestos en el Mapa de Riesgos.		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	La Unidad de Atención al Ciudadano ha realizado un proceso de acompañamiento en la implementación del aplicativo de Gestión Documental ORFEO, el cual promueve la reducción de uso de papel. Para dar cumplimiento a este fin se han realizado cuatro reuniones, en las siguientes fechas: * 24 de julio * 30 de julio * 5 de agosto * 11 de agosto	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	Se han reportado novedades de operación de la plataforma Prisma a la Dirección de Tecnología, como se evidencia en la reuniones de: • Miércoles 4 de agosto: solicitud de Código de Primera Promoción • Miércoles 18 de agosto: levantamiento Proceso Gestionar Aplicación • Miércoles 26 de agosto: gestión de auditoría • Miércoles 2 septiembre: confirmación Reglas de Negocio - Nuevo Modelo Recaudo - Inscripción		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	Se realiza de forma mensual la medición de la satisfacción de los ciudadanos y para el periodo comprendido entre mayo y agosto de 2015, se registraron 230 encuestas, que en promedio generaron una satisfacción de 4.0 sobre 5		1/06/2015	31/12/2015
			Documentar y actualizar anualmente el proceso de racionalización de trámites que ha llevado a cabo el instituto	La Unidad de Atención al Ciudadano se reunió con la Subdirección de Información (4/08/2015) para identificar cuales trámites son susceptibles a racionalizar, definiéndose así que el trámite a racionalizar para esta vigencia será Reconocimiento de Exámenes Presentados en el Exterior (Resolución 204 de 11 de marzo de 2015)		1/06/2015	31/12/2015
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 trimestralmente en el micrositio de Atención al Ciudadano resultados de la gestión de PQR's, de las encuestas de satisfacción.	La Oficina de Atención al Ciudadano publicó el informe de gestión de PQRs, correspondiente al primer semestre de 2015 en el siguiente enlace. http://www.icfes.gov.co/ciudadano/9-novedades/90-informe-de-pqr-s	Unidad de Atención al Ciudadano	01/01/2015	31/12/2015
			Publicación seguimiento a los planes estratégicos y de acción del Instituto.	La Oficina Asesora de Planeación realizó la publicación de seguimiento a los Planes de Acción correspondiente al segundo trimestre de 2015 y se puede consultar en el siguiente enlace: http://www.icfes.gov.co/2012-07-05-14-55-31/doc_view/11215-plan-de-accion-2015	Oficina Asesora de Planeación	01/01/2015	31/12/2015

COMPONENTE	Indicador	Meta	Actividades	Seguimiento Actividades Control Interno	Responsable	Fechas Planificadas																																																																
						Inicial	Final																																																															
			Creación de revista digital para el informe de rendición de cuentas	Se solicitó a Planeación el ajustes al plan de acción de la revista digital. El cambio realizado fue: "Producción de un video para el informe de rendición de cuentas" el video se puede consultar en el siguiente enlace https://youtu.be/RdmtgiEEH8c	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo	01/01/2015	31/05/2015																																																															
	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	La Unidad de Atención al Ciudadano aplicó encuestas de satisfacción en el canal de comunicaciones escritas con los siguientes resultados para el periodo en mención. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Cantidad de encuestas</th> <th>Ponderado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayo</td> <td>96</td> <td>4 sobre 5</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>37</td> <td>3,8 sobre 5</td> </tr> <tr> <td>Julio</td> <td>73</td> <td>4,5 sobre 5</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>24</td> <td>4 sobre 5</td> </tr> </tbody> </table>		Cantidad de encuestas	Ponderado	Mayo	96	4 sobre 5	Junio	37	3,8 sobre 5	Julio	73	4,5 sobre 5	Agosto	24	4 sobre 5	Unidad de Atención al Ciudadano	31/01/2015	31/12/2015																																																
	Cantidad de encuestas	Ponderado																																																																				
Mayo	96	4 sobre 5																																																																				
Junio	37	3,8 sobre 5																																																																				
Julio	73	4,5 sobre 5																																																																				
Agosto	24	4 sobre 5																																																																				
	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).	La Unidad de Atención al Ciudadano midió: La oportunidad de los canales <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">Mayo</th> <th colspan="2">Junio</th> <th colspan="2">Julio</th> <th colspan="2">Agosto</th> </tr> <tr> <th></th> <th>Nivel de servicio</th> <th>Oportunidad</th> <th>Nivel de servicio</th> <th>Oportunidad</th> <th>Nivel de servicio</th> <th>Oportunidad</th> <th>Nivel de servicio</th> <th>Oportunidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Telefónico</td> <td>79%</td> <td>89%</td> <td>66%</td> <td>84%</td> <td>87%</td> <td>96%</td> <td>88%</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>Electrónico</td> <td>50%</td> <td>53%</td> <td>64%</td> <td>63%</td> <td>70%</td> <td>71%</td> <td>78%</td> <td>83%</td> </tr> <tr> <td>Personalizado</td> <td>71%</td> <td>97%</td> <td>86%</td> <td>99%</td> <td>90%</td> <td>99%</td> <td>89%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Escrito</td> <td>34%</td> <td>98%</td> <td>25%</td> <td>95%</td> <td>37%</td> <td>100%</td> <td>66%</td> <td>97%</td> </tr> <tr> <td>Ponderado mes</td> <td>71%</td> <td>80%</td> <td>67%</td> <td>80%</td> <td>79%</td> <td>88%</td> <td>83%</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table>		Mayo		Junio		Julio		Agosto			Nivel de servicio	Oportunidad	Nivel de servicio	Oportunidad	Nivel de servicio	Oportunidad	Nivel de servicio	Oportunidad	Telefónico	79%	89%	66%	84%	87%	96%	88%	98%	Electrónico	50%	53%	64%	63%	70%	71%	78%	83%	Personalizado	71%	97%	86%	99%	90%	99%	89%	100%	Escrito	34%	98%	25%	95%	37%	100%	66%	97%	Ponderado mes	71%	80%	67%	80%	79%	88%	83%	92%	Unidad de Atención al Ciudadano	31/01/2015	31/12/2015
	Mayo				Junio		Julio		Agosto																																																													
	Nivel de servicio	Oportunidad	Nivel de servicio	Oportunidad	Nivel de servicio	Oportunidad	Nivel de servicio	Oportunidad																																																														
Telefónico	79%	89%	66%	84%	87%	96%	88%	98%																																																														
Electrónico	50%	53%	64%	63%	70%	71%	78%	83%																																																														
Personalizado	71%	97%	86%	99%	90%	99%	89%	100%																																																														
Escrito	34%	98%	25%	95%	37%	100%	66%	97%																																																														
Ponderado mes	71%	80%	67%	80%	79%	88%	83%	92%																																																														
	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%				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 MECI y gestión de calidad	4	Aplicar encuestas de cliente interno	En el periodo en mención no se realizaron encuestas de Cliente interno, teniendo en cuenta que en el primer cuatrimestre se aplicaron.	Unidad de Atención al Ciudadano	01/04/2015	31/12/2015																																																															
SERVICIO AL CIUDADANO	Nota Evaluación Mensual	90%	Actualizar el conocimiento del personal de contacto en los temas institucionales para la consistencia y homogeneidad de la información	Para el periodo en mención se realizaron 20 capacitaciones para el personal de contacto y los temas tratados fueron: Generalidades Skill Jurídico, Retroalimentación primeros días, Inducción/ Generalidades del Instituto, Generalidades Soporte Registro Saber Pro, Proceso para corrección de datos, Generalidades Saber Pro, aplicativos y refuerzo generalidades Icfes, Correcciones de datos, capacitación Saber Pro SENA, Retroalimentación y refuerzo reglas ortográficas para los asesores de Chat, Máster Documental-Proyección de PQRS-Enviar y contestar PQRS -Auditar consulta de citaciones y resultados, Capacitación SIAC, resolución de solicitudes Saber Pro 2015-2, Uso correcto de auditorías en cartas manejo de la información y uso de contraseñas, Capacitación generalidades Saber Pro exterior, Retro-alimentación errores en cartas y uso de mayúsculas, Retro-alimentación Proceso Siac y generalidades de operación, Corrección de datos – APAIN, Capacitación quejas y reclamos, Gestión y Re tipificación, Capacitación sobre adecuados escalamientos seguimiento y uso de plantillas y auditorías, Capacitación SIAC, consulta de resultados, Refuerzo y sensibilización sobre el volumen de errores en cartas, usos de respuestas institucionales, falta de auditorías o incompletas.	Unidad de Atención al Ciudadano	31/01/2015	31/12/2015																																																															

COMPONENTE	Indicador	Meta	Actividades	Seguimiento Actividades Control Interno	Responsable	Fechas Planificadas																					
						Inicial	Final																				
	Número de actividades programadas / número de actividades programadas (4)	100%	Desarrollar dos actividades de capacitación y sensibilización en servicio al ciudadano	Se desarrollaron tres actividades de capacitación y sensibilización al ciudadano y las temáticas fueron: Retro-alimentación y refuerzo líneas de atención al ciudadano, Retro-alimentación y refuerzo correcta tipificación de llamadas, Capacitación SIAC para resolución de casos sobre corrección de datos	Unidad de Atención al Ciudadano	01/02/2015	31/12/2015																				
	Porcentaje de eficiencia semestral	95%	Generar incentivos para personal de Atención al Ciudadano	Hasta el 30 de junio, se trabajó con la asignación variable del 10% del salario, siempre y cuando se cumpliera con los indicadores de calidad, conocimiento y productividad. En el mes de agosto se realizó la actividad de - Tienda ICFES: Cumple con tu mete del día y llévate un premio sorpresa.	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	Se recomienda a la Oficina de Atención al Ciudadano realizar acciones para cumplir con el porcentaje de eficiencia mensual, en tanto no se esta cumpliendo con la meta propuestas como se evidencia en los meses de junio y agosto : <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th></th> <th>Envíos registrados</th> <th>Devoluciones</th> <th>% devolución</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Mayo</td> <td>86</td> <td>7</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>141</td> <td>18</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>Julio</td> <td>164</td> <td>10</td> <td>6%</td> </tr> <tr> <td>Agosto</td> <td>138</td> <td>16</td> <td>12%</td> </tr> </tbody> </table>		Envíos registrados	Devoluciones	% devolución	Mayo	86	7	8%	Junio	141	18	13%	Julio	164	10	6%	Agosto	138	16	12%	Unidad de Atención al Ciudadano	01/01/2015	31/12/2015
	Envíos registrados	Devoluciones	% devolución																								
Mayo	86	7	8%																								
Junio	141	18	13%																								
Julio	164	10	6%																								
Agosto	138	16	12%																								
	Porcentaje de actualización	100%	Actualización inventario grupos de interés y su caracterización.	Se evidencia la actualización de la matriz de grupos de interés	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	interacción del ciudadano en el portal institucional. Para el periodo en mención se publicaron las siguientes producciones audiovisuales: <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué evalúan las pruebas Saber 3°, 5° y 9° • ¿Qué son y qué no son las pruebas Saber 3°, 5° y 9°? • Llega SABER 11° para población con discapacidad auditiva 2015 • ¿Para qué sirven los resultados de las pruebas SABER 3°, 5° y 9°? • Se acercan las pruebas SABER 11° • Documentos válidos para presentar la prueba Saber 11 • Video Rendición de cuentas 2014 primer periodo de 2015 • Recomendaciones para el día de la prueba Saber 11 Los videos se pueden visualizar en el siguiente enlace : http://www.icfes.gov.co/sala-de-prensa/videos-institucionales?limitstart=0 <p>Adicionalmente, se dio inicio a la producción audiovisual de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saber 3°, 5°, 7° y 9°- 2015. • Cinco (5) Videos de graphic recording sobre la aplicación de las pruebas Saber 3°, 5° y 9°. Que se evalúa? Matemáticas, Lenguaje, Ciencias Naturales, competencias ciudadanas y formulario socio demográfico. • Resultados prueba Saber TYT. 	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo	01/01/2015	31/05/2015																				