

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



COMPONENTE	Indicador	Meta	Actividades	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno	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.	Líderes de procesos con riesgos identificados	Los líderes de proceso identificarán los riesgos de corrupción, la Oficina Asesora de Planeación consolidó la información y se publicó el 30 de enero de 2015.	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*101	100%	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	Unidad de Atención al Ciudadano	<p>En cumplimiento de esta actividad la Unidad de Atención al Ciudadano, ha asistido a varias reuniones que han permitido verificar las funcionalidades de la plataforma Prisma, las fechas y las temáticas se muestran a continuación:</p> <p>07/10/2015 - Proceso Gestión UAC 08/10/2015 - Socialización manejo de saldos al final del periodo de recaudo 26/10/2015 - Socialización Modelo de Gestión de Cuentas de Usuario PRISMA 27/10/2015 - Demo Sprint 4: Recaudo - Inscripción 28/10/2015 - Revisión Proceso Saber PRO 03/11/2015 - Uso de correo electrónico como cuenta de usuario PRISMA 05/11/2015 - Revisión Proceso Saber PRO 12/11/2015 - Socialización procesos "Iniciar sesión" y "Recuperar usuario" en PRISMA 17/11/2015 - Demo Sprint 5 Registro Usuario PRISMA - Recaudo -Inscripción 24/11/2015 - Validación Recaudo Estudiante 02/12/2015 - Reunión periódica para revisión de temas en: Recaudo e Inscripción 11/12/2015 - Módulo "Gestión de correcciones de datos" 15/12/2015 - Módulo "Gestión de correcciones de datos"</p>	1/01/2015	31/08/2015
			Evaluación de tramites de la entidad a través de la medición de la satisfacción de los ciudadanos con los trámites de la entidad		Se realizan encuestas de satisfacción en todos los canales, para un total de 20.603 encuestas aplicadas en el mes de octubre y 19.068 en el mes de noviembre, con un promedio de calificación de 4.6 sobre 5, los soportes reposan en los informes del proveedor del centro de gestión del servicio.	1/06/2015	31/12/2015

COMPONENTE	Indicador	Meta	Actividades	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno	Fechas Planificadas	
						Inicial	Final
			Documentar y actualizar anualmente el proceso de racionalización de trámites que ha llevado a cabo el instituto		<p>Se realizó reunión el día 04 de agosto con la Subdirección de Información, donde se revisaron los trámites y servicios de la entidad susceptibles a ser automatizados, en dicho análisis se definió que el trámite a desarrollar para esta vigencia es el reconocimiento de exámenes presentados en el exterior.</p> <p>En reunión del día 22 de octubre de 2015, con la Subdirección de Información se expuso concretamente la necesidad de automatizar la homologación de exámenes vía página institucional y se realizó el levantamiento de información para la estandarización de los datos que serán empleados para la expedición del documento online.</p> <p>Mediante correo electrónico del 22 de diciembre de 2015, la Subdirección de Información informa que se encuentra en la última fase de Pruebas de Exámenes Homologables, para salir a producción en la primera semana del año 2016.</p>	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 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	Se encuentra actualmente en proceso de producción y publicación, dado que el reporte se debe realizar con la información del mes de diciembre, el cual no ha terminado. El proveedor tiene 5 días hábiles una vez se termina el mes para la consolidación de los datos y generación del informe.	01/01/2015	31/12/2015
			Publicación seguimiento a los planes estratégicos y de acción del Instituto.	Oficina Asesora de Planeación	Se realizó seguimiento trimestral y publicación en la página web de plan de acción teniendo en cuenta que el plan estratégico estaba en proceso de construcción en 2015.	01/01/2015	31/12/2015
			Creación de revista digital para el informe de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones y Mercadeo	Se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación el ajuste 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	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	Unidad de Atención al Ciudadano	Durante el cuarto trimestre del 2015, se aplicaron encuestas de satisfacción con el objetivo de monitorear las condiciones de calidad de servicio percibidas y los niveles de satisfacción con el servicio de comunicaciones escritas a usuarios del ICFES. En octubre y noviembre se realizaron un total de 53 encuestas obteniendo un promedio de calificación de 4 sobre 5. Los soportes reposan en los informes mensuales del proveedor del centro de gestión del servicio.	31/01/2015	31/12/2015

COMPONENTE	Indicador	Meta	Actividades	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno	Fechas Planificadas	
						Inicial	Final
	<p>Porcentaje de solicitudes escritas atendidas en los distintos rangos</p> <p>70% en 5 días</p> <p>20% en 10 días</p> <p>10% 15 días</p>	100%	<p>Medir la oportunidad y niveles de servicio en la atención de los canales que se encuentran en funcionamiento (atención telefónica, electrónica, ventanilla, escrita).</p>	Unidad de Atención al Ciudadano	<p>Para el mes de octubre las solicitudes escritas fueron respondidas en los siguientes rangos:</p> <p>55% en 5 días</p> <p>15% en 10 días</p> <p>15% en 15 días</p> <p>Para el mes de noviembre las solicitudes escritas fueron respondidas en los siguientes rangos:</p> <p>41% en 5 días</p> <p>15% en 10 días</p> <p>29% en 15 días</p> <p>Para el mes de diciembre se están consolidando los datos correspondientes.</p>	31/01/2015	31/12/2015
	<p>Porcentaje de solicitudes del sistema de atención en línea atendidas en los distintos rangos</p> <p>50% en 0 días</p> <p>20% en 3 días</p> <p>10% en 5 días</p> <p>10% en 10 días</p> <p>10% en 15 días</p>	100%		Unidad de Atención al Ciudadano	<p>Se encuentra actualmente en proceso de recolección de datos, dado que la publicación de este informe se realiza el 5 de enero de 2015.</p>	31/01/2015	31/12/2015
	Nota Evaluación Mensual	90%	<p>Actualizar el conocimiento del personal de contacto en los temas institucionales para la consistencia y homogeneidad de la información</p>	Unidad de Atención al Ciudadano	<p>Durante el último trimestre del año 2015 se han llevado a cabo 11 capacitaciones de los siguientes temas: 3 capacitaciones relacionadas con las pruebas que aplica el Icfes y 8 capacitaciones relacionadas con los procesos de la Unidad de Atención al Ciudadano. Estas capacitaciones fueron desarrolladas por el proveedor del Centro de Gestión del Servicio y fue incluido tanto el personal de planta base como el personal de apoyo. Adicionalmente, en las evaluaciones mensuales de conocimiento que se han aplicado durante el último trimestre, la operación cuenta con una nota promedio de 92,72%, en una escala de 1 a 100. Los soportes reposan en los informes mensuales que entrega el proveedor.</p>	31/01/2015	31/12/2015

COMPONENTE	Indicador	Meta	Actividades	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno	Fechas Planificadas	
						Inicial	Final
SERVICIO AL CIUDADANO	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	Durante el último trimestre del año 2015 se han llevado a cabo 4 capacitaciones de sensibilización en servicio al ciudadano, las temáticas tratadas relacionadas con el tema fueron: protocolos de servicio, refuerzo en Sistema de Atención Electrónica (SIAC), sensibilización y control de errores, taller didáctico de ortografía, generalidades para la atención del chat, redacción y ortografía. Los soportes reposan en los informes mensuales que entrega el proveedor.	01/02/2015	31/12/2015
	Porcentaje de eficiencia semestral	95%	Generar incentivos para personal de Atención al Ciudadano	Unidad de Atención al Ciudadano	En el cuarto trimestre del año el proveedor del Centro de Gestión del Servicio, hizo entrega de incentivos económicos al personal de la operación, se hicieron actividades tendientes a la integración y motivación del personal, como la celebraciones de: Halloween , navidad y fin de año . Los informes respectivos los conserva el proveedor de acuerdo con las políticas de Talento Humano.	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	En el servicio de correspondencia el porcentaje de devolución para cada mes del trimestre reportado es el siguiente: Octubre 13,65% Noviembre 14,06% Diciembre 5,95% Por lo tanto, el porcentaje de eficiencia mensual mayor al 90% solo se cumple para el mes de diciembre.	01/01/2015	31/12/2015

COMPONENTE	Indicador	Meta	Actividades	Responsable	Seguimiento Oficina de Control Interno	Fechas Planificadas	
						Inicial	Final
	% 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	<p>La Oficina Asesora de Comunicaciones, lidera estrategias de divulgación que facilitan la interacción del ciudadano en el portal institucional. Para el periodo en mención se publicaron las siguientes producciones audiovisuales:</p> <p>Balance de las pruebas ICSES 2014 -2015: https://www.youtube.com/watch?v=Q2oxAYbUuFQ Programas de investigación del ICSES https://www.youtube.com/watch?v=p0fo0kuMVwl Índice Sintético de Calidad https://www.youtube.com/watch?v=j-afs8v0O64 Atención al Ciudadano https://www.youtube.com/watch?v=sN7uLA0sRgU Los rectores opinan sobre talleres del ICSES: https://www.youtube.com/watch?v=_hSQkApAbXU</p> <p>Pruebas SABER 11° 2014 para población sorda: https://www.youtube.com/watch?v=H3_OehB0qvQ Spot Saber 11°2015 personas con discapacidad auditiva: https://www.youtube.com/watch?v=6v9-rb5XtEU</p>	01/01/2015	31/05/2015