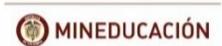




## **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017**

**Versión 2**

**31/03/2017**



# CONTENIDO

<b>Presentación .....</b>	<b>3</b>
<b>GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....</b>	<b>13</b>
<b>ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES .....</b>	<b>23</b>
<b>ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS.....</b>	<b>32</b>
<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>39</b>
<b>MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>46</b>
<b>INICIATIVAS ADICIONALES .....</b>	<b>50</b>

## Anexos

**Anexo 01 – Mapa de riesgos**

**Anexo 02 - Plan componente racionalización de trámites.**

**Anexo 03 – Plan componente rendición de cuentas.**

**Anexo 04 – Informe de Evaluación del ejercicio de Rendición de Cuentas 2016**

**Anexo 05 – Plan componente atención al ciudadano.**

**Anexo 06 – Plan componente transparencia y acceso a información pública.**

**Anexo 07 – Estrategia de Participación Ciudadana.**

**Anexo 08 – Código de ética y valores.**

## 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, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de "Transparencia y acceso a la información pública", así como con la "promoción y protección del derecho a la participación democrática", Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva la Guía para definir las estrategias anticorrupción V2, se han promovido al interior de la entidad los principios y acciones plasmados en la mencionadas normas, para garantizar a los ciudadanos el fomento de la participación, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos y visibilizar el cumplimiento de objetivos y metas misionales que le son propias.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Icfes para la vigencia 2017, se construyó de manera participativa con todas las áreas del Instituto, teniendo como principio fundamental que el ejercicio de la función pública se desarrolla en el marco de los valores propuestos en el código de ética de la entidad. En este sentido las acciones aquí definidas para desarrollar durante la vigencia tienen como premisa el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales con transparencia y lucha contra la corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se construyó 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:



Fuente: Construcción propia

En la metodología abordada se han tenido en cuenta los aportes realizados por los ciudadanos. A través de la página institucional del Icfes y las cuentas oficiales de Twitter y Facebook se invitó a la ciudadanía para que realizara sus aportes a la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017. No se recibieron comentarios relacionados a la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2017 del Icfes.

# Página Web

Jueves, 15 Diciembre 2016 12:03

## Concurso docente seguirá en firme: Comisión Nacional del Servicio Civil e ICFES

Bogotá D.C. 15 de diciembre de 2016. La Comisión Nacional del Servicio Civil y el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES - informaron este jueves que el concurso docente, correspondiente a las convocatorias 339 a 425 de 2016 para proveer 21.342 vacantes de directivos docentes, docentes de aula y líderes de apoyo, seguirá adelante.

Visto **4766** veces

Etiquetado como [Novedades](#)

Viernes, 09 Diciembre 2016 01:44

## Conmemoración Día Internacional de Lucha Contra la Corrupción



Bogotá, 9 de diciembre de 2016. Con el objetivo de sensibilizar sobre la importancia de la transparencia como elemento transversal para la garantía de los derechos

humanos y el logro de la paz, hoy el Gobierno Nacional conmemora el Día Internacional de Lucha contra la Corrupción.

Visto **839** veces

Etiquetado como [Novedades](#)

Lunes, 12 Diciembre 2016 12:35

## El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación- Icfes, se permite informar:

Que el pasado domingo 11 de diciembre de 2016, se adelantó la aplicación de la prueba correspondiente a las convocatorias de la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC 339 a 425 de 2016, para proveer 21,342 vacantes de directivos docentes, docentes de aula y líderes de apoyo.

Visto **6931** veces

Etiquetado como [Novedades](#)

Miércoles, 07 Diciembre 2016 10:00

## Icfes realiza talleres en Barranquilla para socializar el uso y la interpretación de resultados de las pruebas Saber Pro y Saber TyT



Bogotá, 7 de diciembre de 2016. Hoy culminan las jornadas de divulgación de uso e interpretación de resultados de las pruebas Saber Pro y Saber TyT, que desde el mes de octubre, ha venido realizando la Subdirección de Análisis y Divulgación del Instituto.

Visto **1201** veces



## Cuenta oficial de Facebook

**ICFES**  
8 min · 🌐

¿Quieres participar en la construcción de nuestro Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano?

Consúltalo en el siguiente link → <https://goo.gl/vRMLzz> en la sección "Plan anticorrupción y de atención al ciudadano", numeral 16.

Envíanos tus recomendaciones o sugerencias, hasta el 30 de enero, a los correos: [mportiz@icfes.gov.co](mailto:mportiz@icfes.gov.co) o [cbeltran@icfes.gov.co](mailto:cbeltran@icfes.gov.co)

3 Me gusta    1 comentario

Me gusta    Comentar    Compartir

## Cuenta oficial de Twitter

**ICFES Colombia** @ICFEScol · 25 ene.

Construye el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano en [goo.gl/vRMLzz](https://goo.gl/vRMLzz) y envíanos tus sugerencias a [mportiz@icfes.gov.co](mailto:mportiz@icfes.gov.co)

2    2

## Objetivo General

Formular en el marco de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la estrategia del Icfes para la promoción de la transparencia y lucha contra la corrupción a desarrollar en la vigencia 2017, orientadas a fortalecer la atención al Ciudadano, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, rendición de cuentas como procesos permanentes en la gestión y la transparencia y acceso a la información pública.



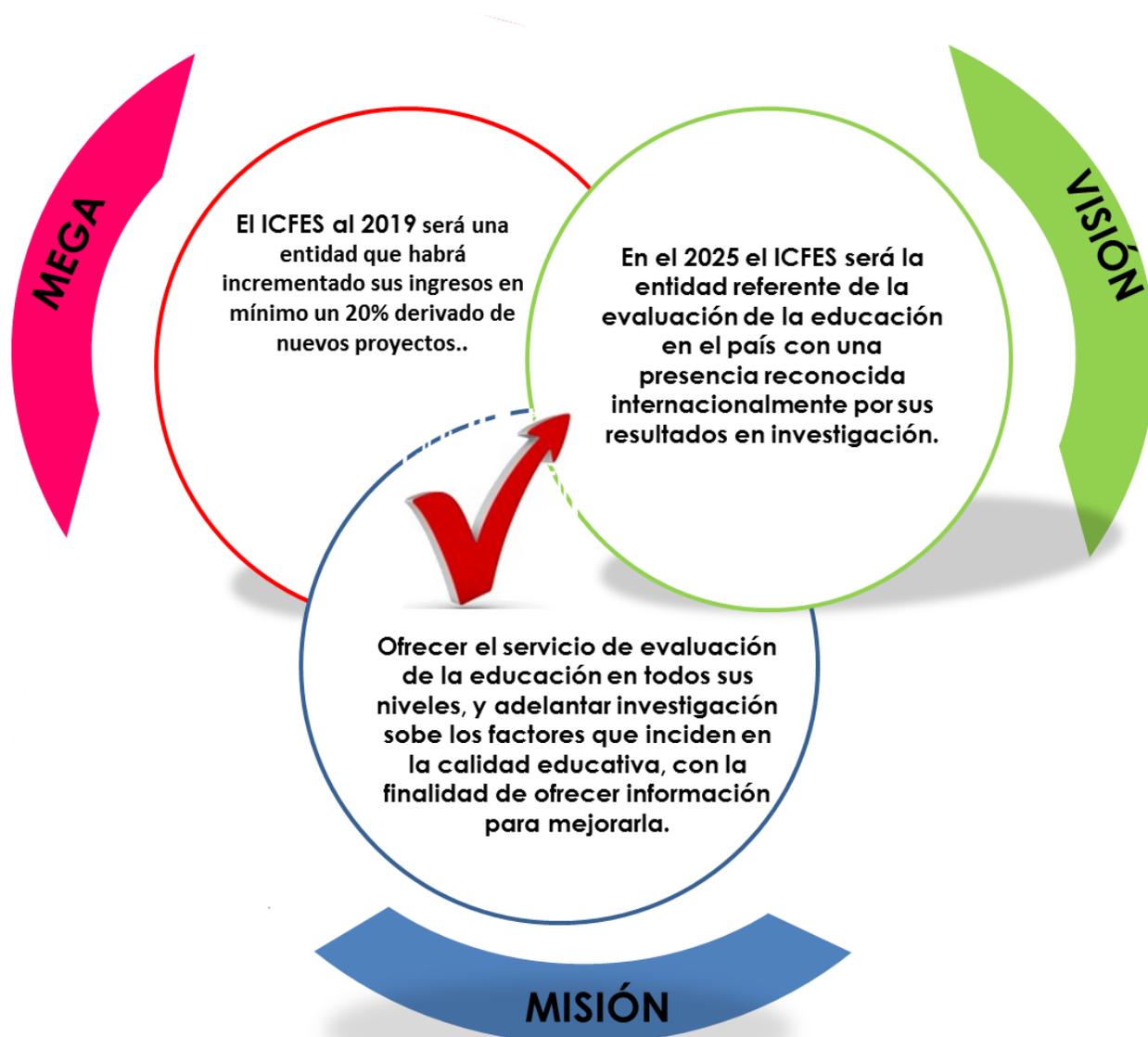
## Objetivos Específicos

- Formular las estrategias orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, con el fin de aumentar la satisfacción de los servicios que presta el Instituto.
- Determinar las estrategias para lograr la racionalización de trámites en términos de ley de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
- Identificar, evaluar y gestionar los posibles riesgos de corrupción, especialmente aquellos inherentes al desarrollo de las funciones misionales del Icfes.
- Establecer y desarrollar la estrategia permanente de rendición de cuentas de forma que permita mantener actualizados a los ciudadanos sobre la gestión del Instituto.
- Fortalecer el desarrollo de estrategias encaminadas a la implementación de la Ley de transparencia y acceso a la información pública.



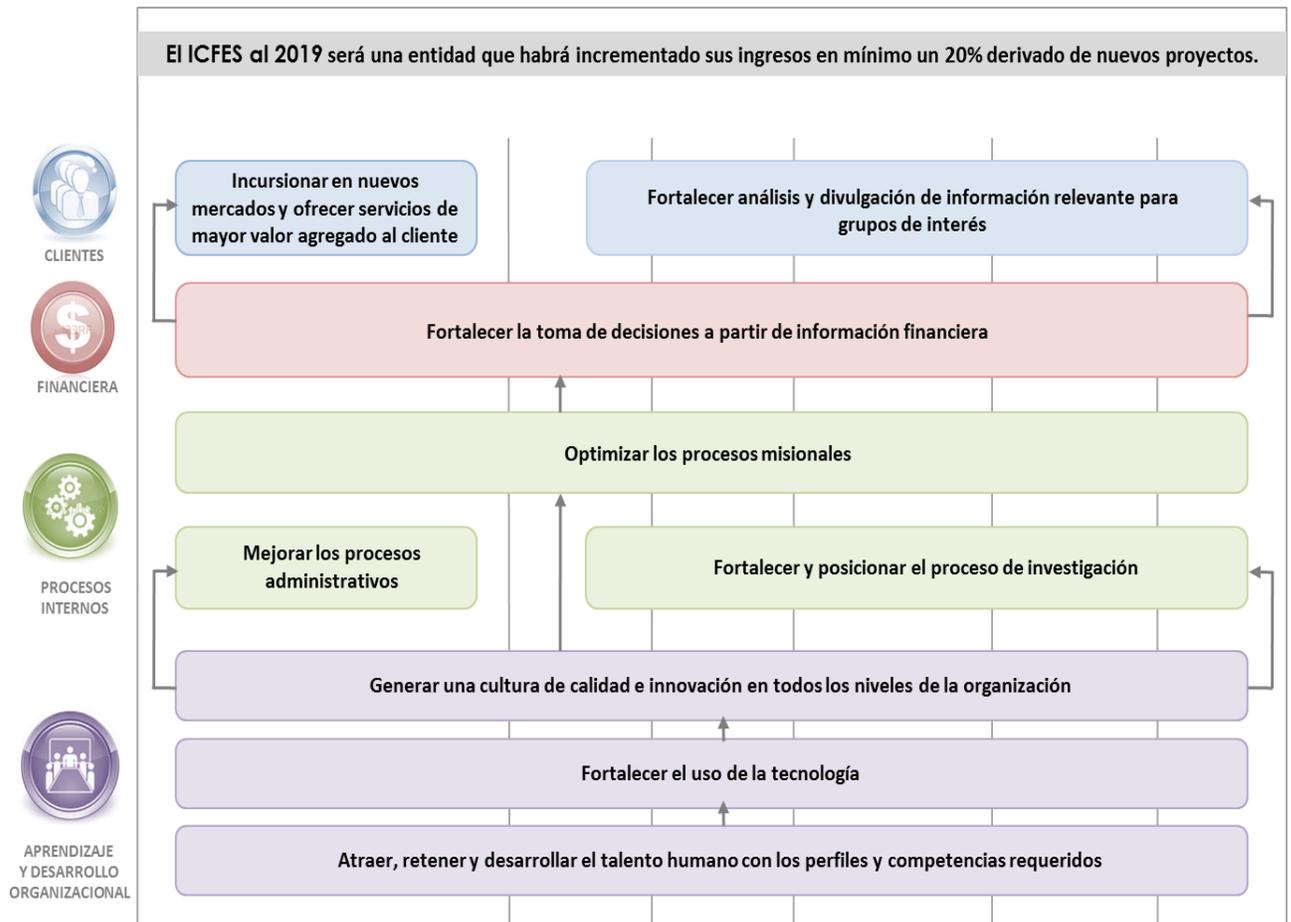
## GENERALIDADES DE LA ENTIDAD

### Misión, Visión y Mega



Fuente: Construcción propia

# Mapa Estratégico 2016 – 2019



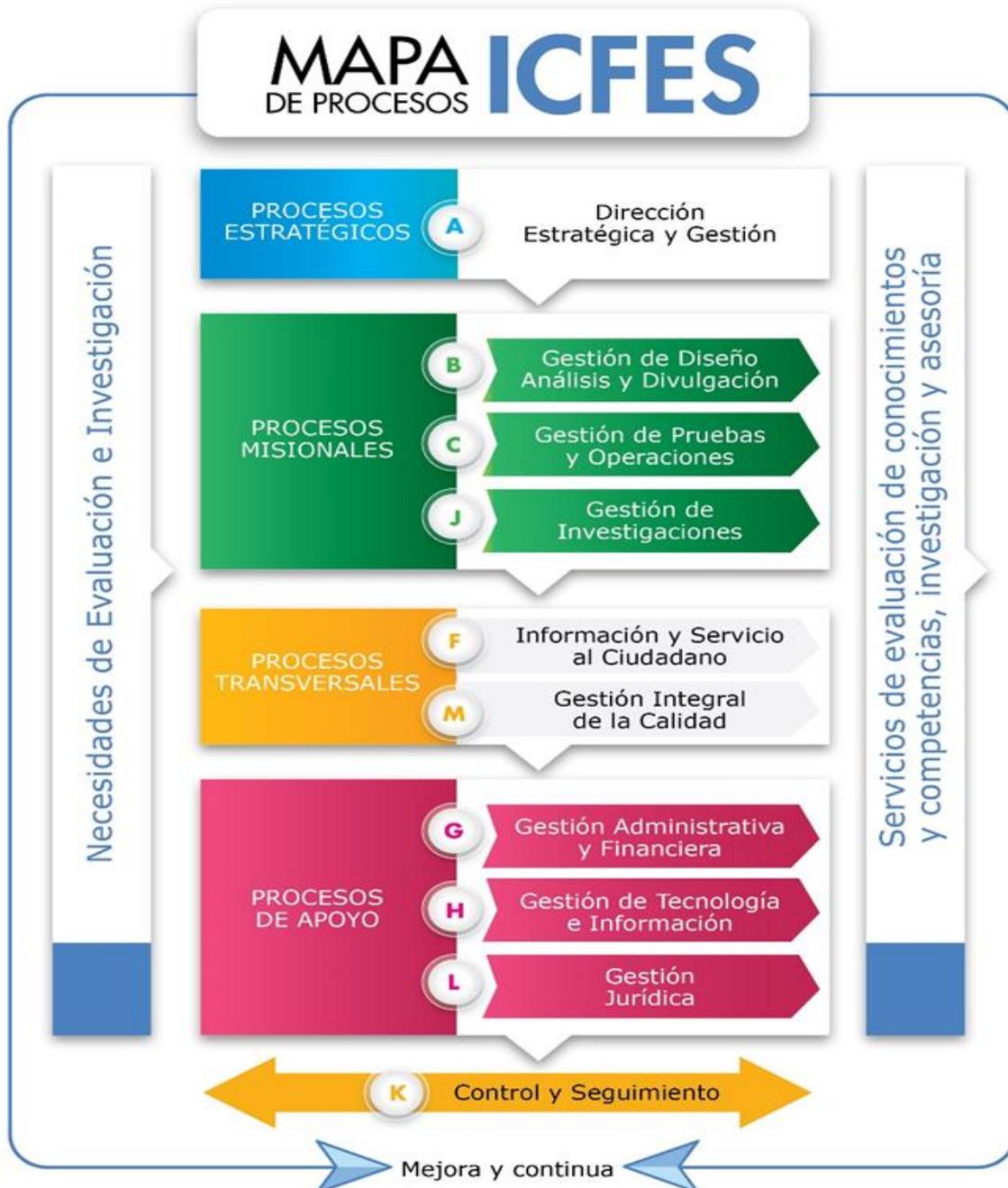
Fuente: Construcción propia

# Sistema de Gestión Organizacional



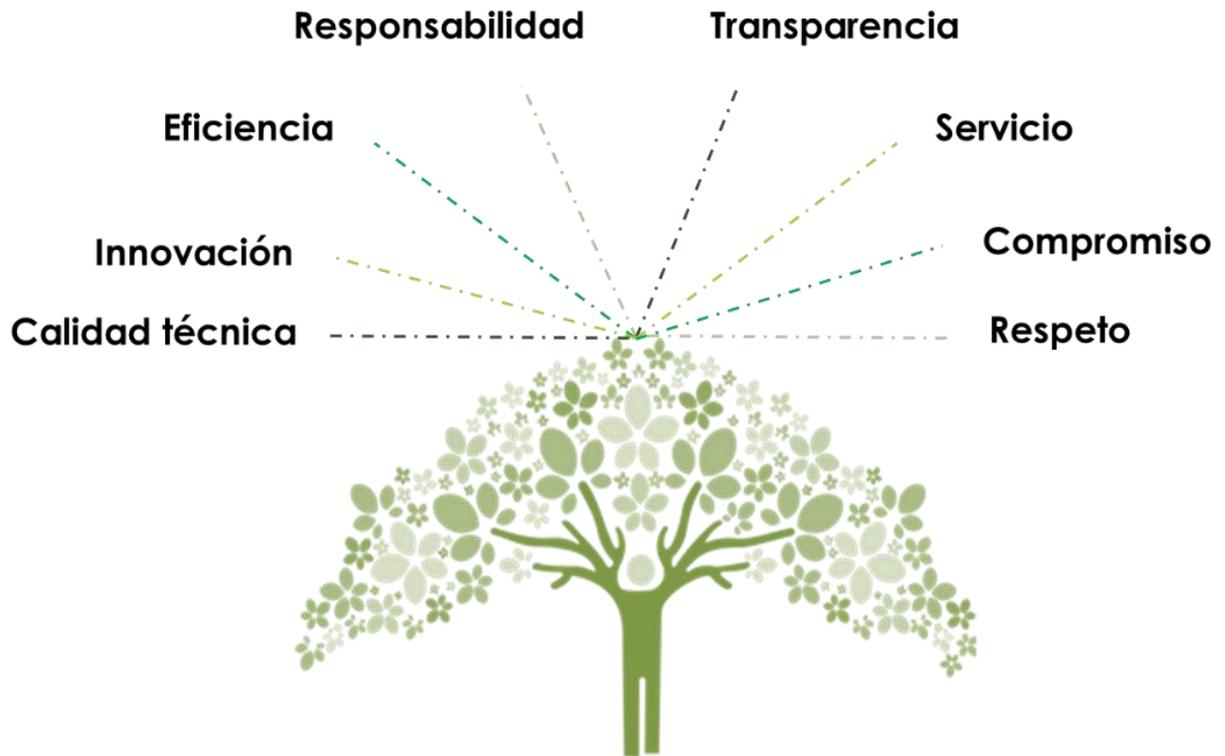
Fuente: Construcción propia

# Mapa de Procesos



Fuente: Construcción propia

## Valores éticos



Fuente: Construcción propia

# GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

## Antecedentes

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación Icfes, como parte del mejoramiento continuo y en búsqueda de la transparencia en el desarrollo de sus procesos, promueve de manera permanente acciones orientadas a fortalecer la gestión del riesgo a través de la identificación, valoración, monitoreo y evaluación de los mismos. De esta manera se anticipa a controlar situaciones que atentan contra el cumplimiento de los objetivos institucionales y la transparencia en las actuaciones de la entidad.

Es así como el Icfes incorpora como parte de su gestión las orientaciones propuestas en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2011) y las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 (Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República, 2012), de que trata el Decreto 124 de 2016, con el fin de gestionar y administrar los riesgos asociados a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, alineados con el direccionamiento estratégico establecido en la Entidad.

Por lo tanto, la gestión del riesgo ha sido incorporada al Instituto como una política respaldada por la alta dirección que cuenta con la participación y respaldo de todos los servidores públicos; con el fin de minimizar los riesgos a los que está expuesta la Entidad y de esta manera fortalecer la gestión institucional y el cumplimiento de los objetivos y metas bajo su responsabilidad.

## Política de Gestión de Riesgos



El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación Icfes, gestiona el riesgo asociado al cumplimiento de su planeación estratégica y sus procesos de manera oportuna y óptima, como herramienta estratégica bajo condiciones de eficacia, eficiencia, y efectividad anticipándose con controles que promuevan la transparencia de los mismos.

### Objetivos de la Política.

- Establecer las políticas y metodología, aplicables para el desarrollo del Sistema de Gestión Integral de Riesgos en la entidad.
- Promover herramientas de gestión del riesgo al interior de la entidad con el fin de fortalecer los controles que minimicen o mitiguen el nivel de exposición a los mismos.
- Fortalecer la cultura de la gestión de riesgos desde la alta dirección en todas las áreas del Instituto.

### Metodología de la Gestión del Riesgo

La metodología adoptada por el Icfes para la definición del mapa de riesgos de corrupción es la definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP



Fuente: Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Para el efecto se Establecen los roles y responsabilidades para la implementación del Sistema de Gestión de Riesgos.

## Construcción del mapa de riesgos de corrupción

De acuerdo con 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 construyó el mapa de riesgos de corrupción con la participación de los líderes de procesos y subprocesos de la Entidad y lo ha apropiado como herramienta estratégica que permite gestionar el riesgo de manera continua, oportuna y transparente.



## Identificación de riesgos de corrupción

En el proceso de identificación de riesgos, se determinaron los factores que afectan el cumplimiento de la misión institucional con base en la metodología definida por el Departamento Administrativo de la Función Pública para el efecto.

En este sentido, con base en el mapa de procesos de la Entidad que fue modificado a finales de 2015, se actualizaron durante el 2016 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 del público + el beneficio particular.

## Identificación de riesgos de corrupción asociados a trámites

A través del protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a trámites propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se realizó para la identificación de los riesgos el análisis del contexto interno y externo asociado a los procesos que soportan los trámites, teniendo en cuenta lo siguiente:

Externo	Interno
Determinar las debilidades que generan espacios de corrupción como son: espacios de discrecionalidad, fallas en el diseño de los procesos, normatividad compleja, excesivos costos administrativos, débiles sistemas de información, inadecuada selección de personal, ausencia de manuales, tecnología obsoleta o carente de controles, entre otros	Considerando las amenazas del entorno, que pueden incidir en el uso del poder para beneficio de un privado como son: la intervención de carteles de contratistas, organizaciones delictivas, grupos armados, participación y control social débiles, fragilidad en el control externo, recursos públicos no regulados efectivamente



FUENTE: PROTOCOLO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS CORRUPCIÓN ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

**LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ASOCIADOS A TRÁMITES SE REALIZÓ A PARTIR DE LOS COMPONENTES DEL TRIÁNGULO DE LA CORRUPCIÓN:**

- Oportunidad: Las variables que inciden en la oportunidad para la corrupción debido a las fallas de los procedimientos y ausencia de controles en el desarrollo de los trámites.

- Presión: Los factores de la dimensión de presión donde es necesario identificar que actores corruptos externos a la entidad inciden.
- Responsabilidad: Las fallas éticas y de compromiso con lo público que afectan un desarrollo objetivo e imparcial en el manejo y regulación de los recursos públicos a través de los trámites.

## Valoración de riesgos de corrupción

Para realizar la valoración del riesgo, se realizaron los siguientes pasos:

1. Análisis de cada riesgo determinando la probabilidad de materialización.
2. Determinación del impacto de ocurrencia con el fin de establecer el nivel del riesgo antes de controles.
3. Definición de la matriz de riesgos.

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	
Moderado	<b>Afectación parcial al proceso y a la dependencia.</b> Genera medianas consecuencias para la entidad.	5
Mayor	<b>Impacto negativo de la Entidad.</b> Genera altas consecuencias para la Entidad.	10
Catastrófico	<b>Consecuencias desastrosas sobre el sector.</b> 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.

Fuente: Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 – Presidencia de la República

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.

## Matriz de riesgos de corrupción

Se actualizó la matriz de riesgos de corrupción de la entidad que consolida la información por proceso y subproceso. Se encuentra en el Anexo 01 – Mapa de riesgos.

## Consulta y Divulgación

El mapa de riesgos de corrupción se publica en la página Web del Icfes, en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como en la Intranet para obtener retroalimentación por parte de funcionarios, contratistas y la ciudadanía en general.

<http://www.icfes.gov.co/transparencia/planeacion/politicas-lineamientos-y-manuales>



## Monitoreo y revisión

Los líderes de proceso y subproceso y de sus equipos de trabajo, establecieron en el mapa de riesgos la implementación de controles y el cumplimiento de las acciones propuestas para detectar a tiempo ajustes que deban realizarse en la operación de los procesos.

## 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.

La gestión del riesgo permite transformar las incertidumbres derivadas de la ejecución de sus recursos y diferentes actividades, en una fuente de oportunidades de innovación y evolución de la gestión frente al cumplimiento de los objetivos estratégicos.

## **Beneficios de la Gestión del Riesgo**

La gestión del riesgo contribuye al conocimiento y mejoramiento de la entidad, eleva la productividad y garantiza la eficiencia y la eficacia en los procesos organizacionales, permitiendo definir estrategias de mejoramiento continuo, brindándole un manejo sistémico a la Entidad. El Sistema de Gestión Integral de Riesgos genera valor a la entidad y a sus grupos de interés, fortaleciendo el cumplimiento de los objetivos estratégicos.



## BENEFICIOS

- Articular metodologías y herramientas que permitan que el desarrollo de las actividades se realicen de manera consistente y controlada.
- Mejorar la toma de decisiones, la planificación y el establecimiento de prioridades, mediante una visión integrada y estructurada de la Entidad, su eficacia, eficiencia y economía en el manejo de los recursos, las oportunidades y amenazas a las que se enfrenta.
- Proteger los activos y la imagen o reputación de la Entidad.
- Generar una cultura de riesgos en la Entidad.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios o grupos de interés frente a la prestación de los servicios.

Fuente: Construcción propia

## Anexo 01 - Mapa de Riesgos

# ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

## Antecedentes

La estrategia anti-trámites tiene por objetivo facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación – Icfes, el cual le permite a la entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y servicios existentes, con el fin de acercar al ciudadano a la entidad y facilitar el acceso en relación con sus necesidades. Para lograr esto, la entidad ha enfocado esfuerzos y realizado diferentes actividades tendientes a la racionalización y simplificación de los trámites, actividades que se resumen a continuación:



En el año **2005**, el Icfes concentró la gestión de trámites en la Unidad de Atención al Ciudadano con el propósito de estandarizar el servicio. En ese año se hizo la primera publicación de trámites en el aplicativo SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual contenía 15 trámites manuales, de los cuales 12 tenían costo.

Al realizar el diagnóstico se identificaron las siguientes situaciones:

1. El trámite más solicitado era la expedición de resultados de examen de estado.
2. El trámite con mayor duración era la expedición de duplicados del diploma de Validación del Bachillerato

3. Los trámites de mayor valor eran la entrega de bases de datos y la gestión del cambio de nombre en resultados, pero el valor de ninguno de ellos estaba asociado a un sistema de costeo del proceso interno que se llevaba a cabo para responderle al ciudadano.
4. Los trámites inventariados no tenían un soporte normativo específico, sino que se derivaban de la normatividad general de los exámenes, salvo el caso de la certificación del incremento del 10%.

Teniendo en cuenta lo anterior, en la primera intervención se priorizaron dos trámites:

1. La disminución en los tiempos de respuesta para la entrega de duplicados de diplomas de validación del bachillerato al modificar el proceso de personalización dejando de utilizar un calígrafo para empezar a marcarlos en impresora convencional.
2. La automatización de la consulta de resultados del Examen de Estado para Ingreso a la Educación Superior publicándolos en la página Web.

Es importante resaltar que, en el año 2009, con la expedición de la Ley 1324, el Icfes se transforma en el Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación, dejando de lado los trámites relacionados con calidad y fomento de la educación superior asumidos por el Ministerio de Educación Nacional.

A partir de ese momento se actualiza la normatividad que reglamenta los exámenes, razón por la cual se redefinen los trámites institucionales. En el **2013**, se realiza un trabajo en conjunto con el DAFP para generar la migración del SUIIT 2.0 al SUIIT 3.0, momento en el cual se garantiza la inscripción de los trámites y servicios definidos durante el proceso.

En el **2014** los avances en racionalización de trámites fueron:

1. Automatización de la consulta de certificaciones de los mejores resultados en el examen Saber PRO.

2. Implementación de aplicaciones por computador para personas con discapacidad auditiva.
3. Simplificación de las funcionalidades para que las Instituciones de Educación Superior verifiquen en lote los resultados de SABER 11° de sus aspirantes.

Adicionalmente, el Icfes en el **2014**, en un ejercicio realizado con el acompañamiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 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.

En el **2015** se implementó la creación de usuarios únicos para la inscripción, citación y consulta de resultados de las pruebas que realiza el Icfes, se desarrollaron estrategias para reducir el consumo de papel y 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. En este sentido, del total de trámites y servicios que ofrecía el Instituto el 100% habían sido identificados, analizados y priorizados. Asimismo, el 85% del total de trámites y servicios se realizan de manera electrónica y tan solo el 15% se realiza en papel.

Para el año **2016**, se avanzó en la implementación en línea de la certificación para legalización o apostilla de documentos expedidos por el Icfes, en donde se busca la implementación de la firma electrónica como parte de las acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información.

Todas estas acciones, sumadas a una correcta identificación de los servicios y trámites, la priorización de los mismos y los desarrollos tecnológicos realizados por el Icfes han permitido el acercamiento del Instituto como parte de la administración pública a los grupos de interés.

## Identificación y priorización de trámites.

A continuación, se enuncian los (06) seis trámites y (08) OPAS (Otros procedimientos administrativos) que el Icfes ofrece a la ciudadanía. Estos se encuentran debidamente actualizados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:

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.

Fuente: Construcción propia

O  
P  
A  
S

- 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.
- Certificación para la legalización o apostilla 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.

Fuente: Construcción propia

Como resultado de la priorización realizada, se evidenció la importancia de automatizar la certificación para legalización o apostilla de

documentos, debido a que es un documento con alta demanda en la Unidad de Atención al Ciudadano por ser solicitado de manera permanente por los ciudadanos que requieren que sus documentos tengan validez en el exterior.

En este sentido, las actividades tendientes a la automatización de este servicio se iniciaron en el año 2016, dándoles continuidad para el año 2017, con el fin de culminar las acciones de racionalización.

## Racionalización de trámites

El Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación Icfes, como estrategia de racionalización de trámites para el año 2017 continuará las acciones emprendidas en el 2016 para la implementación en línea de la certificación para legalización o apostilla de documentos expedidos por el Icfes, la cual busca la implementación de la 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:

- Nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización: Certificación para la legalización o apostilla de documentos expedidos por el Icfes.
- Tipo de racionalización a efectuar: Tecnológica.
- Acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido: desarrollar una herramienta tecnológica que le permita al ciudadano emitir desde la página institucional la certificación para la legalización o apostilla con 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 presenta su solicitud por medio del canal presencial, por comunicación escrita o por el sistema de atención en línea, el tiempo de respuesta es de 10 días hábiles.

El procedimiento que actualmente el ciudadano debe realizar es el siguiente:

- A. Alistar los documentos requeridos: para solicitar la certificación de legalización o apostilla de los documentos expedidos por Icfes es necesario tener a la mano la siguiente información:
    - Carta de solicitud con nombre y número del documento de identidad actual y con el que presentó el Examen.
    - Nombre del Examen, fecha de presentación.
    - Número telefónico, ciudad, barrio y dirección de correspondencia para el envío del documento.
  - B. Radicar la petición: enviar la solicitud a través del Módulo de Atención Electrónica o por correspondencia a la Calle 26 No.69-76, Torre 2, Piso 15, Edificio Elemento, Bogotá.
- Acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento: Se va a implementar la firma electrónica en las certificaciones para legalización o apostilla, una vez se implemente la mejora, el ciudadano podrá ingresar a la página web del instituto y diligenciando unos datos que le solicitará el sistema, podrá descargar de manera inmediata la certificación. Con esta mejora se eliminará el proceso interno de análisis, proyección, revisión y firma de la certificación para legalización o apostilla, dado que ahora será el sistema el que realice las validaciones y con la firma electrónica generará el documento automáticamente reduciendo notablemente los tiempos de entrega de cara al ciudadano de 10 días hábiles a una entrega inmediata. Asimismo, se reduce el proceso de solicitud, puesto que el ciudadano ya no tendrá que acercarse al canal presencial o no tendrá que realizar una comunicación escrita o por el sistema de atención en línea, simplemente ingresará a la sección de la página web en donde se

encuentre disponible el aplicativo y podrá obtener respuesta a su requerimiento.

- Beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora: Es un servicio en línea que le permitirá al ciudadano realizar el trámite sin necesidad de acudir a las instalaciones del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, que estará disponible las 24 horas del día (todos los días de la semana – incluidos festivos) y se puede ingresar desde cualquier lugar del mundo, generando mayor facilidad y accesibilidad al servicio.

Los beneficios serán los siguientes:

- Reducción en tiempos: Con la racionalización de este servicio asociado a trámite el tiempo de respuesta de cara al ciudadano pasará de ser 10 días hábiles a ser de inmediato, dado que se elimina el tiempo de procesamiento interno de la solicitud y pasa a ser realizado automáticamente por el sistema, de la misma manera, se elimina el tiempo correspondiente al envío de mensajería que se destinaba para hacerle llegar al ciudadano el documento físico, por el contrario, el ciudadano lo tendrá una vez complete los datos que le solicite el sistema.
- Reducción de dinero: Dado que la certificación para legalización o apostilla podrá ser solicitada y descargada por la página web, cualquier ciudadano que tenga conexión a internet podrá realizar su solicitud y obtener respuesta a su requerimiento, sin necesidad de gastar dinero en la realización y radicación de una comunicación escrita o de realizar desplazamientos para solicitarlo por medio del canal presencial.
- Reducción de desplazamientos: En el momento en el cual la mejora sea implementada y la certificación se expida totalmente en línea, nuestros ciudadanos no necesitarán

desplazarse a nuestras instalaciones para radicar esta solicitud.

- Una vez el ciudadano obtenga la certificación para legalización o apostilla de documentos expedidos por el ICFES, le será posible al ciudadano solicitar la legalización o apostilla frente al Ministerio de Relaciones exteriores, quienes con la apostilla certificarán la firma del funcionario público para que el documento sea válido en otro país que hace parte del Convenio de la Haya y legalizará la firma del funcionario público para que el documento sea válido en otro país que no hace parte del Convenio de la Apostilla.
- Nombre de la dependencia responsable de liderar o adelantar la acción de racionalización: Unidad de Atención al Ciudadano y Dirección de Tecnología.

El volumen de transacciones que tenemos en la Unidad de Atención al Ciudadano en relación a este servicio es elevado, por lo cual, el hecho de automatizar este proceso nos permitiría ayudar a disminuir la cantidad de transacciones entrantes en nuestros canales y generar un beneficio de impacto a la ciudadanía.

A continuación, se incluye el consolidado de la estrategia de racionalización de trámites inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:

Fecha generación : 2017-03-31		
<p>Nombre de la entidad: <input type="text" value="INSTITUTO COLOMBIANO PARA LA EVALUACIÓN DE LA"/></p> <p>Sector administrativo: <input type="text" value="Educación"/></p> <p>Departamento: <input type="text" value="Bogotá D.C"/></p> <p>Municipio: <input type="text" value="BOGOTÁ"/></p>	<p>Orden: <input type="text" value="Nacional"/></p> <p>Año vigencia: <input type="text" value="2017"/></p>	

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN				
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final presente vigencia	Fecha final racionalización	Responsable
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	11604	Certificación para legalización o apostilla de documentos expedidos por el Instituto Colombiano para La Evaluación de La Educación ICFES	Inscrito	<p>El propósito es expedir la certificación para legalización o apostilla de 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.</p> <p>Actualmente si el ciudadano presenta su solicitud por medio del canal presencial, por comunicación escrita o por el sistema de atención en línea, el tiempo de respuesta es de 10 días hábiles.</p> <p>El procedimiento que actualmente el ciudadano debe realizar es el siguiente:</p> <p>A. Alistar los documentos requeridos para solicitar la certificación de legalización o apostilla de los documentos expedidos por Icfes</p>	<p>Se va a implementar la firma electrónica en las certificaciones para legalización o apostilla, una vez se implemente la mejora, el ciudadano podrá ingresar a la página web del instituto y diligenciando unos datos que le solicitará el sistema, podrá descargar de manera inmediata la certificación. Con esta mejora se eliminará el proceso interno de análisis, proyección, revisión y firma de la certificación para legalización o apostilla, dado que ahora será el sistema el que realice las validaciones y con la firma electrónica generará el documento automáticamente reduciendo notablemente los tiempos de entrega de cara al ciudadano (en 10 días hábiles).</p>	<p>Es un servicio en línea que le permitirá al ciudadano realizar el trámite sin necesidad de acudir a las instalaciones del Instituto Colombiano para la Evaluación de la Educación - ICFES, que estará disponible las 24 horas del día (todos los días de la semana - incluidos festivos) y se puede ingresar desde cualquier lugar del mundo, generando mayor facilidad y accesibilidad al servicio.</p> <p>Los beneficios serán los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Reducción en tiempos: Con la racionalización de este servicio asociado a trámite el tiempo de respuesta de cara al ciudadano pasará de ser 10 días hábiles a ser de inmediato, dado que se elimina el tiempo de procesamiento interno de la solicitud y pasa a ser realizado automáticamente por el sistema, de la misma manera, se elimina el tiempo correspondiente al envío de mensajes que se destinaba para hacerle llegar al ciudadano el documento físico, por el contrario, el ciudadano lo tendrá una vez complete los datos que le solicite el sistema.</li> <li>* Reducción de dinero: Dado que la certificación para legalización o apostilla podrá ser solicitada y descargada por la página web, cualquier ciudadano que tenga conexión a internet</li> </ul>	Tecnológica	Firma electrónica	02/01/2017	15/12/2017	15/12/2017	Unidad de Atención al Ciudadano y Dirección de Tecnología.

				<p>es necesario tener a la mano la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Carta de solicitud con nombre y número del documento de identidad actual y con el que presentó el Examen.</li> <li>* Nombre del Examen, fecha de presentación.</li> <li>* Número telefónico, ciudad, barrio y dirección de correspondencia para el envío del documento.</li> </ul> <p>B. Radicar la petición, enviar la solicitud a través del Módulo de Atención Electrónica o por correspondencia a la Calle 26 No.69-76, Torre 2, Piso 15, Edificio Elemento, Bogotá.</p>	<p>una entrega inmediata. Asimismo, se reduce el proceso de solicitud, puesto que el ciudadano ya no tendrá que acercarse al canal presencial o no tendrá que realizar una comunicación escrita o por el sistema de atención en línea, simplemente ingresará a la sección de la página web en donde se encuentre disponible el aplicativo y podrá obtener respuesta a su requerimiento.</p>	<p>podrá realizar su solicitud y obtener respuesta a su requerimiento, sin necesidad de gastar dinero en la realización y radicación de una comunicación escrita o de realizar desplazamientos para solicitar por medio del canal presencial.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Reducción de desplazamientos: En el momento en el cual la mejora sea implementada y la certificación se expida totalmente en línea, nuestros ciudadanos no necesitarán desplazarse a nuestras instalaciones para radicar esta solicitud.</li> </ul> <p>Una vez el ciudadano obtenga la certificación para legalización o apostilla de documentos expedidos por el ICFES, le será posible solicitar la legalización o apostilla frente al Ministerio de Relaciones exteriores.</p>						
--	--	--	--	---	---	--	--	--	--	--	--	--

## Anexo 02 - Plan componente racionalización de trámites

# ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

## Antecedentes.

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas, en la cotidianidad del servidor público.

La Estrategia de Rendición de Cuentas para el 2017, se establece en el marco normativo descrito en el documento Conpes 3654, en el Manual Único de Rendición de Cuentas (DAFP), y en la Ley 1757 de 2015, artículo 48, en la cual se define la rendición de cuentas como el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”.

En este sentido, la estrategia de rendición de cuentas del Icfes, establece actividades clave orientadas a promover el proceso de rendición de cuentas como ejercicio de participación permanente, en los niveles de información, diálogo e incentivos requeridos para promover y proteger el derecho a la participación democrática, la cual hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## Principios y elementos del proceso de rendición de cuentas

Los principios básicos y los elementos que rigen la rendición de cuentas del Icfes son:



Fuente: Construcción propia

## Análisis del estado de la rendición de cuentas

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

El equipo de rendición de cuentas en el Icfes, está 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
- La Subdirección de Análisis y Divulgación
- La Subdirección de Diseño de Instrumentos

- La Oficina de Control Interno dependencia encargada de hacer seguimiento a las actividades del proceso rendición de cuentas.

- **Diagnóstico de la rendición de cuentas**

Para realizar el diagnóstico de la rendición de cuentas en el Icfes, se tomaron como insumos los siguientes documentos:

1. 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.
2. Resultados de las encuestas sobre temas de interés y evaluación realizada en el ejercicio de rendición de cuentas durante la vigencia 2016.
3. Informe de evaluación de rendición de cuentas.

El análisis y diagnóstico del estado de la rendición de cuentas del Icfes, se llevó a cabo según la estrategia definida para el 2016, abarcando los componentes de información, diálogo e incentivos. Adicionalmente se realizó el análisis de los resultados obtenidos por el ICFES en el FURAG con el fin de seleccionar acciones concretas en los 3 componentes, que permitan mejorar el ejercicio de rendición de cuentas.

En cuanto a la audiencia pública virtual, se llevó a cabo en el mes de julio de 2016, y se abrieron espacios para responder inquietudes de la ciudadanía, además se obtuvo información para mejorar el proceso de rendición de cuentas a través de la aplicación de encuesta de evaluación del ejercicio. Dentro del informe de resultados publicado, los usuarios sugirieron enviar las memorias de la audiencia a sus correos electrónicos, hacer más promoción del día de realización y tener en cuenta el calendario escolar para su próxima programación, variables que serán tenidas en cuenta en la estrategia de 2017.

Sumada a esta evaluación por parte de la ciudadanía, el comité líder de rendición de cuentas realizó un análisis integral de la estrategia, resaltando los aspectos positivos y generando las recomendaciones para la siguiente vigencia:

Positivo	Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación de la Audiencia Pública Virtual</li> <li>• Divulgación</li> <li>• Comunicación entre los miembros del Comité</li> <li>• Cumplimiento de tiempos del cronograma</li> <li>• Seguimiento a la estrategia por OCI, y por el Comité RdC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar resultados FURAG para la elaboración de la estrategia</li> <li>• Envío del video a la ciudadanía (memorias)</li> <li>• Enviar los mensajes desde el correo de rendición de cuentas, para facilitar la interacción con la ciudadanía.</li> <li>• Enviar mensaje recordando fecha de audiencia con menos tiempo de anterioridad</li> <li>• Construir con áreas técnicas los componentes del video de gestión</li> <li>• Plan B para contingencias del streaming</li> <li>• Tener en cuenta el calendario escolar para la definición de fecha de audiencia pública.</li> </ul>

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 2016.

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

En el 2016 el Icfes realizó la caracterización de población usuaria de los servicios dando respuesta a lo propuesto en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación DNP y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano PNSC.

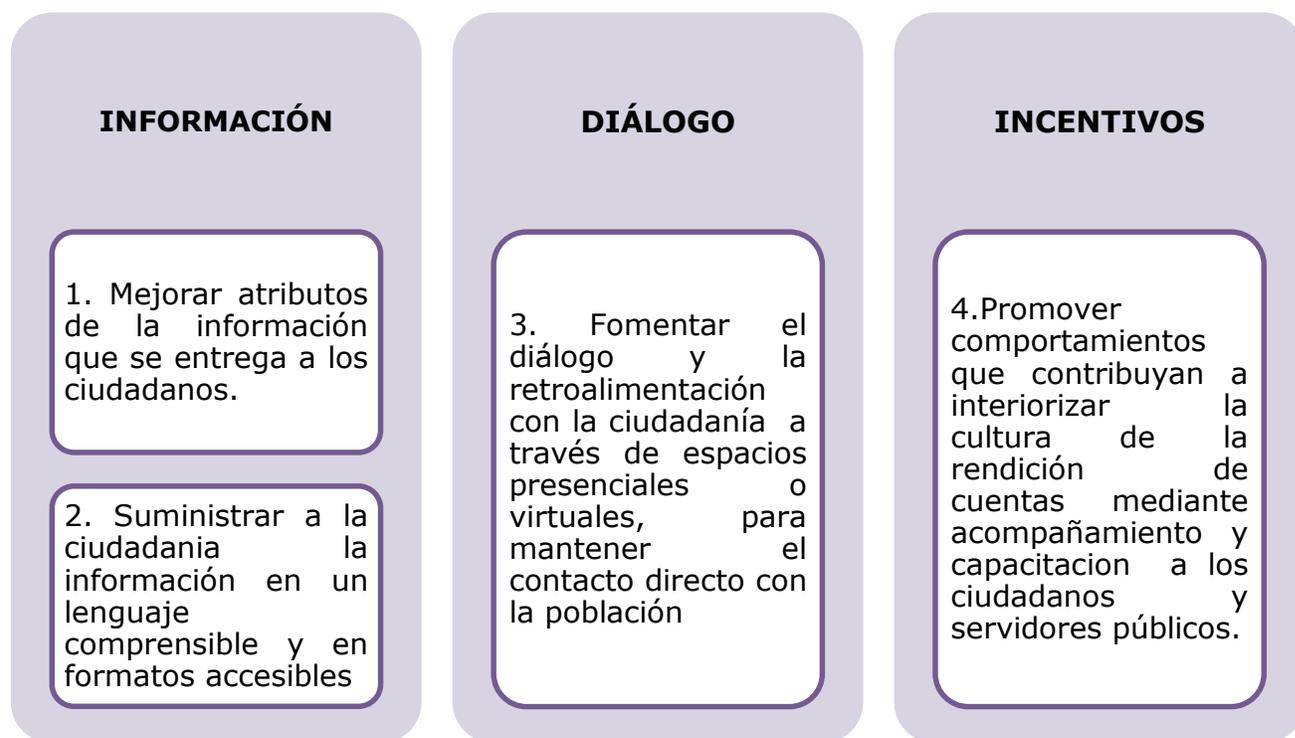
## **Diseño de la estrategia de rendición de cuentas**

La estrategia de rendición de cuentas del Icfes, se formuló con base en los siguientes objetivos para los niveles de información, diálogo e incentivos:

### Objetivo Central

Realizar el ejercicio de Rendición de Cuentas del ICFES en el marco de los componentes de información, diálogo e incentivos con el fin de promover la retroalimentación con la ciudadanía, el control a la gestión pública, el acceso a la información y la transparencia.

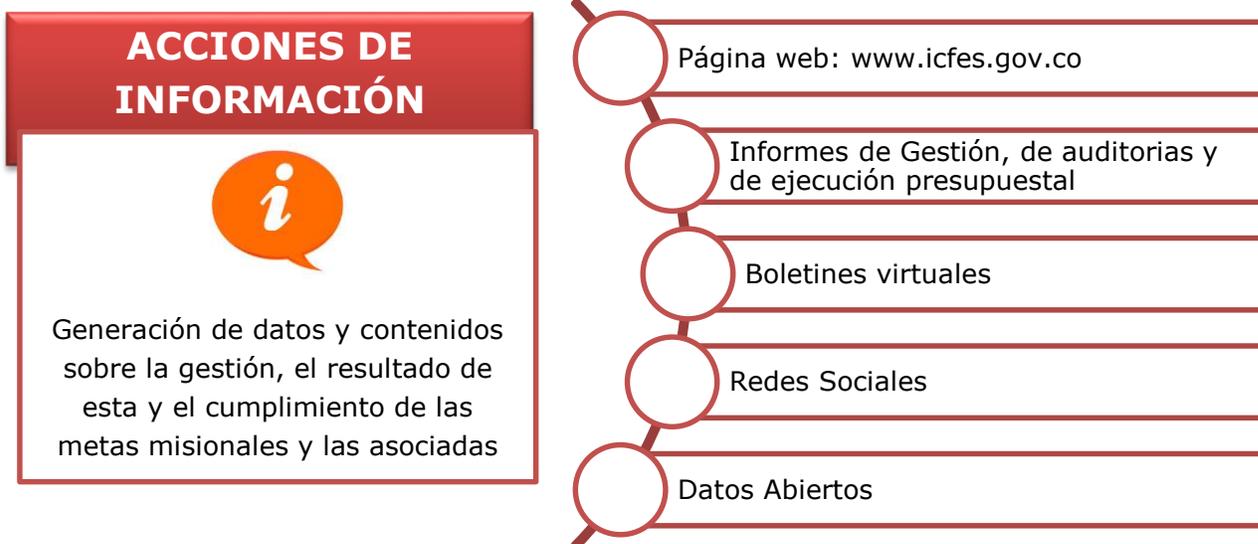
### Objetivos específicos



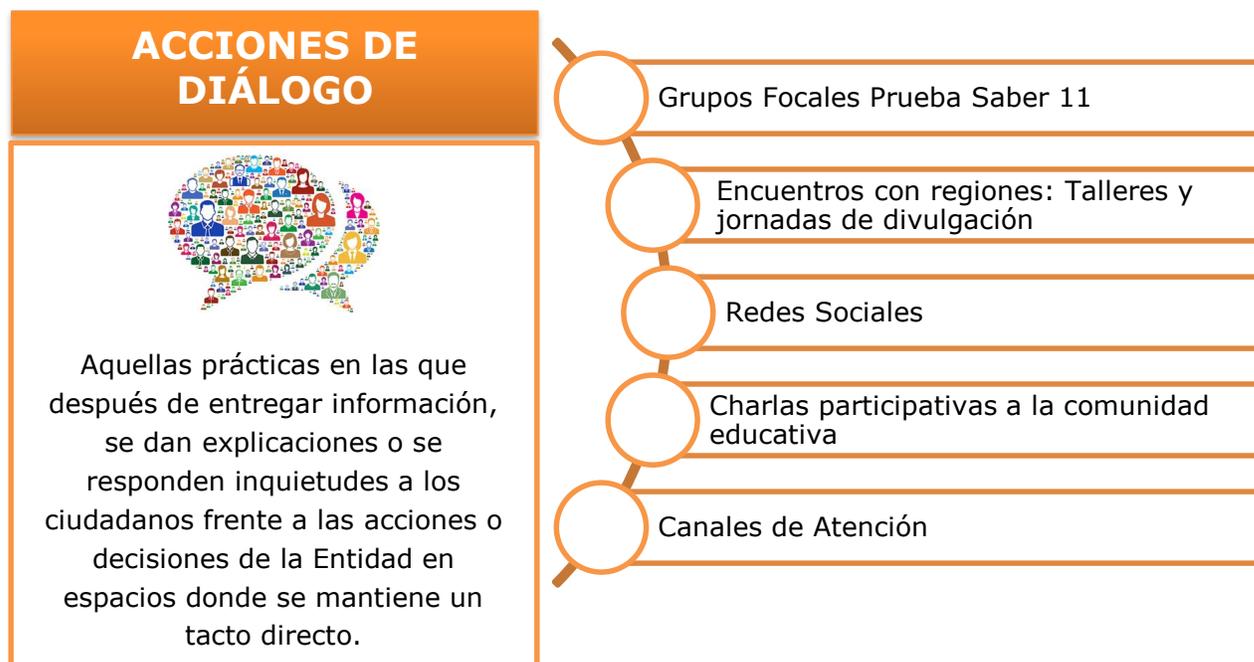
Fuente: Construcción propia

### Definición de escenarios y canales

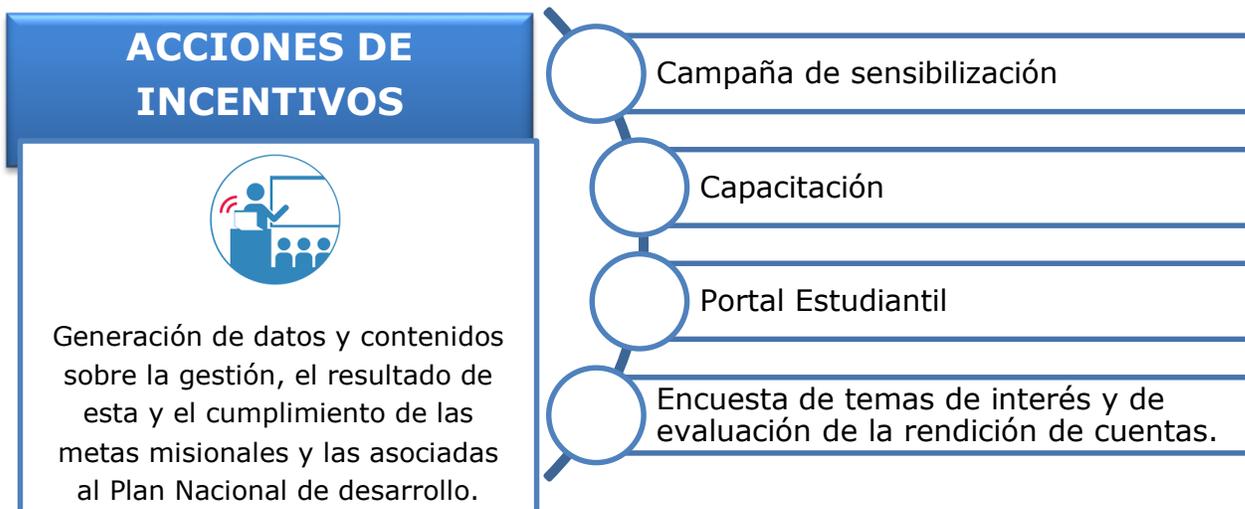
La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:



Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia



Fuente: Construcción propia

## **Anexo 03 - Plan componente rendición de cuentas**

## **Anexo 04 - Informe de Evaluación del ejercicio de Rendición de Cuentas 2016**

## **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.

### **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 que 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.

### **Fortalecimiento de los canales de atención.**

El Icfes ha puesto a disposición de la ciudadanía en general diferentes medios y canales a través de los cuales puede acceder a la información de la entidad, así como participar activamente en el diseño, formulación

y seguimiento de políticas, planes, programas, entre otros, a través de los espacios de interlocución que se mencionan a continuación:

<b>Medio</b>	<b>Canal de Comunicación</b>	<b>Dirección / Nombre / Usuario</b>
<b>Página Web</b>	Institucional	<a href="http://www.icfes.gov.co">www.icfes.gov.co</a>
	Transaccional	<a href="http://www.icfesinteractivo.gov.co">www.icfesinteractivo.gov.co</a>
	Suscripción al canal del Icfes a través del formato RSS	<a href="http://www.icfes.gov.co/index.php/noticias/suscripcion-canales-rss">http://www.icfes.gov.co/index.php/noticias/suscripcion-canales-rss</a>
<b>Redes Sociales</b>	Twitter	@ICFEScol
	Facebook	<a href="http://www.facebook.com/icfescol">www.facebook.com/icfescol</a>
	Youtube	Icfescol
<b>Presencial</b>	Recepción PQR'S	Radicación de correspondencia
	Ventanilla	Atención presencial de PQR'S Carrera 9 No. 115-06 Edificio Tierra Firme, Torre Sur - Piso 17
<b>Telefónica</b>	Línea Nacional	Línea Gratuita Nacional : 018000-519535
	Línea en Bogotá	Línea Local: 484-1460
	PBX	Atención Directa con funcionarios: 4841410
<b>Atención Web</b>	Chat	<a href="http://atencionvirtual.com/website/icfeschat/">http://atencionvirtual.com/website/icfeschat/</a>
	Atención Electrónica	<a href="http://atencionciudadano.icfes.gov.co/pqr/">http://atencionciudadano.icfes.gov.co/pqr/</a>
	Sistema de Preguntas Frecuentes	<a href="http://co.inbenta.com/emtelco/dem/index2.php">http://co.inbenta.com/emtelco/dem/index2.php</a>

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:

- Se implementó el 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.



## 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 que administra el centro de gestión del servicio 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.

El Icfes ha definido las actividades y competencias requeridas para cada uno de los perfiles de las personas que hacen parte de la Unidad de Atención al Ciudadano, asimismo, para garantizar un buen servicio se evalúa semestralmente las competencias de todo el equipo de trabajo, a través de herramientas adecuadas que permitan identificar brechas y hacer ajustes en el plan de formación.

## Normativo y procedimental.

Al amparo del Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, del 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.

Con el objetivo de reglamentar el trámite interno de las peticiones que se formulen ante el Instituto Colombiano de Evaluación de la Educación - Icfes, dentro del marco de sus competencias constitucionales y legales, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo, se tiene estipulada la resolución No. 113 de 2016. Asimismo, 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.

Adicionalmente, la entidad cuenta con un protocolo de atención al ciudadano con el cual se pretende unificar los criterios de atención al ciudadano, para que todos aquellos que atienden público de manera permanente o esporádica en la entidad, lo hagan con la convicción de que con su labor están contribuyendo a mejorar la calidad de vida de quienes consultan, asimismo, se presenta como una herramienta instructiva y de fácil comprensión para prestar una atención correcta, puntual y oportuna, en los diferentes canales de atención para de esta manera mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros ciudadanos, integrando los atributos del buen servicio.

Este protocolo de atención al ciudadano es una guía con orientaciones básicas, acuerdos y métodos, que busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan.

Asimismo, el Icfes cuenta con la carta del trato digno, en donde se reconocen y garantizan los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas, además, se reiteran los derechos que les corresponden a todos los ciudadanos usuarios de los servicios del instituto.

## **Relacionamiento con el ciudadano**

El Instituto con el fin de generar un relacionamiento con el ciudadano participa en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, organizadas y coordinadas por el Departamento Nacional de Planeación - DNP; en desarrollo de sus deberes y obligaciones en materia de participación ciudadana, democracia y transparencia, las ferias en las cuales hubo representación de la entidad para el año 2016 se enuncian a continuación:

Municipio	Fecha
Quibdó - Chocó	30 de abril de 2016
Villa del Rosario - Norte de Santander	9 de julio de 2016
Florencia - Caquetá	20 de agosto de 2016
Santander de Quilichao - Cauca	8 de octubre de 2016
Sincé - Sucre	26 de Noviembre de 2016

En 2017 seguiremos trabajando en nuestra estrategia de Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano como forma de acercar los trámites y servicios del Estado a los ciudadanos de los diferentes municipios del país.

Por otra parte, con el fin de conocer la satisfacción de los ciudadanos con la atención suministrada en nuestros canales de atención, la Unidad de Atención al Ciudadano se encarga periódicamente de realizar mediciones de satisfacción de los ciudadanos, con el fin de identificar las oportunidades y acciones que haya lugar para la mejora de la prestación del servicio.

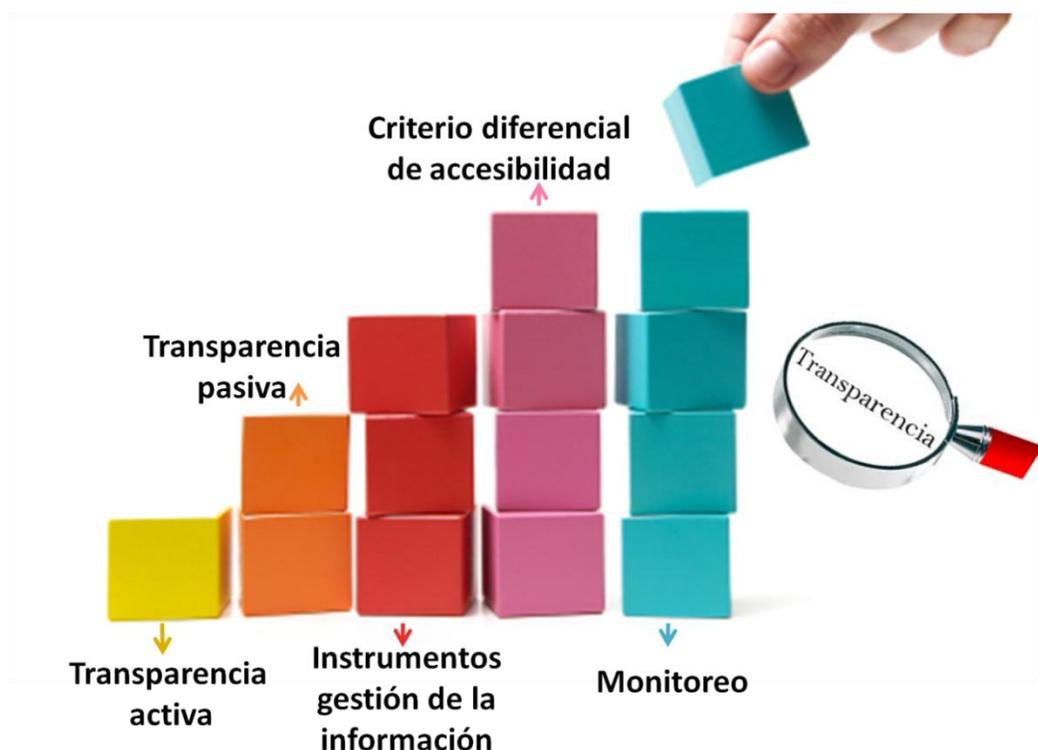
La evaluación del servicio implica el diseño, aplicación, tabulación y análisis de todos los instrumentos a través de los cuales se mide la satisfacción de los usuarios de los distintos servicios del ICFES, así como los análisis de las quejas, reclamos y sugerencias recibidos.

Para el año 2016 se realizaron un total de 257.141 encuestas de satisfacción en nuestros canales de atención y se obtuvo una calificación de 4,5, teniendo en cuenta que la calificación es de a 1 a 5, siendo 1 pésimo y 5 excelente.

## **Anexo 05 - Plan componente atención al ciudadano**

## 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:



### Transparencia activa

El Icfes dará continuidad al trabajo realizado con la Secretaría de Transparencia durante el año 2016 con el objeto de mantener actualizada la página Web institucional con la información mínima requerida dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014 en el artículo 9. Así mismo, se dará cumplimiento a los requerimientos establecidos en la Resolución 3564 de 2015 del MINTIC.

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la estrategia de gobierno en línea.

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.

## **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.

## **Instrumentos de gestión de información**

Para la vigencia 2017, se actualizarán 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 realiza anualmente.

## Criterio diferencial de accesibilidad

De acuerdo a los lineamientos de la estrategia de Gobierno en Línea, durante el año 2017 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 2017, se continuará con 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.

## **Monitoreo**

El Icfes dará cumplimiento al subcomponente de monitoreo, durante el año 2017 publicará el informe de resultados de la gestión de PQRSD y se generará el informe de solicitudes de acceso a información.

### **Anexo 06 - Plan componente transparencia y acceso a información pública**

### **Anexo 07 – Estrategia de participación ciudadana**

## INICIATIVAS ADICIONALES

Con el fin de incorporar buenas prácticas que contribuyan al mejoramiento del servicio hacia los grupos de valor y fortalezcan la transparencia en el cumplimiento de los objetivos misionales, el Icfes promoverá en sus servidores durante la vigencia la apropiación del Código de Ética y Valores con el fin de garantizar su implementación en los diferentes frentes de trabajo, a través de los procesos de inducción y la capacitación del Grupo Gestor que actúa como facilitador y multiplicador en las distintas áreas del Instituto.

### **Anexo 08 – Código de Ética y Valores**