	III SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016
---	---

Entidad: **INSTITUCION UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL DEL DEPORTE**
 Vigencia: **2016**
 Fecha de publicación: **23 de enero de 2017**

Componente	Proceso	Actividades Programadas	Responsable	Actividades Cumplidas	% de Avance	Obs.
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	IG	Identificar los Riesgos de Corrupción	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Se identificaron siete riesgos de corrupción en los procesos Innovación a la Gestión, Gestión de Calidad, Gestión Administrativa, Gestión de Apoyo a la Docencia y Gestión de la Evaluación.	100%	
	IG	Valorar los Riesgo de Corrupción	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Se valoraron los riesgos de corrupción	100%	
	IG-GA	Establecer la Matriz de Riesgos de Corrupción	Jefe Oficina Asesora de Planeación Vicerrectoría Administrativa	Se evidencia integración de la matriz de riesgos de gestión, de Seguridad y Salud en el Trabajo y Riesgos de Corrupción	100%	
	IG-GA	Dar a conocer la matriz de Riesgos de la Institución	Jefe Oficina Asesora de Planeación Vicerrectoría Administrativa	Se evidencia publicación en la página web de la matriz de riesgos	100%	
	IG	Monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Se observa en la Matriz de Identificación de Riesgos de Corrupción el monitoreo y la evaluación al 30 de diciembre de 2016	100%	
	IG-GE	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Jefe Oficina Asesora de Planeación Jefe Oficina de Control Interno	Se evidencia seguimiento publicado en la página web del mapa de riesgos de corrupción incluido en la estrategia del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2016	100%	
	IG	Establecer la política para la administración de los riesgos institucionales	Rector	Se evidencia publicación en la página web de la política de Administración del Riesgo	100%	

Componente	Proceso	Actividades Programadas	Responsable	Actividades Cumplidas	% de Avance	Obs.
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	IG	Simplificar los tiempos de tramite a desarrollar en la respuesta de la PQRSDF	Secretaria General	Se evidencia en el módulo de work flow de sevenet un circuito que permite identificar los tiempos en los que cada servidor público debe gestionar y tramitar la respuesta	100%	
	IG	Revisar las actividades para la gestión de las Audiencias públicas	Secretaria General	Se cuenta con el Reglamento de Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas, en el cual se detallan las actividades a realizar, antes, durante y después de la Audiencia Pública	100%	
	IG	Simplificar los tiempos de las actividades a desarrollar al interior de los grados	Secretaria General	Se encuentra en revisión el procedimiento para grados.	20%	
	GA	Gestionar la digitalización de la información que reposa en carpetas, archivos, libros para la expedición de los bonos pensionales	Profesional Universitario Unidad de Desarrollo Humano	Se encuentra en proceso de depuración y expurgo de los documentos	20%	
	GF	Desarrollar interface para la integración del aplicativo académico y financiero	Profesional Universitario Unidad de Crédito y Cartera	Se revisaron y actualizaron las bases de datos de los aplicativos Académico y Financiero. Se enviaron archivos planos para depuración y posteriores pruebas para transferencia de información Se está gestionado interface para operar la información.	70%	
	GAD	Optimizar los tiempos en la entrega del servicio	Profesional Universitario Unidad de Admisiones y Registro Académico	Se evidencia la digitalización de las historias académicas y los notas de los estudiantes activos para optimizar la gestión	100%	

Componente	Proceso	Actividades Programadas	Responsable	Actividades Cumplidas	% de Avance	Obs.
RENDICIÓN DE CUENTAS	IG	Analizar el estado del proceso de rendición de cuentas adelantada en el año inmediatamente anterior	Secretaria General	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> La audiencia se realizó bajo los parámetros que para estos eventos ha emitido el Departamento Administrativo de la Función Pública, en cuanto a su metodología y contenido. <input type="checkbox"/> Se puede evidenciar en el Informe de Gestión el desarrollo de las políticas del Plan Indicativo del período, permitiendo así el logro de las metas planteadas. <input type="checkbox"/> Se destaca la organización del evento y el logro de las respuestas efectivas a las inquietudes y requerimientos formulados en desarrollo de ésta Audiencia. <input type="checkbox"/> Se ha ido fortaleciendo el camino de la construcción de una cultura de participación ciudadana emprendido en múltiples formas en cumplimiento de la misión institucional. Éste propósito planteado para esta Audiencia Pública, nos complace manifestarles se ha cumplido en forma satisfactoria. <p>La Audiencia Pública para la Rendición de cuentas de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte vigencia 2015 con avance de la audiencia 2016, se realizó a satisfacción.</p>	100%	

Componente	Proceso	Actividades Programadas	Responsable	Actividades Cumplidas	% de Avance	Obs.
RENDICIÓN DE CUENTAS	IG	Diseñar la estrategia de Rendición de cuentas	Secretaria General	Se evidencia documento de Estrategia de Rendición de Cuentas de la Institución; desarrollando en el documento el cronograma de actividades para la vigencia 2016.	100%	
	IG	Implementar las acciones programadas	Secretaria General	Se adelantaron las acciones conforme a lo planteado a la estrategia	100%	
	IG - GE	Evaluar y realizar el seguimiento	Secretaria General Jefe Oficina de Control Interno	Se evidencian los Informes: <ul style="list-style-type: none"> • Informe de evaluación de audiencia pública 2015 • Informe de audiencia pública de rendición de cuentas 2015 	100%	

Componente	Proceso	Actividades Programadas	Responsable	Actividades Cumplidas	% de Avance	Obs.
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	IG	Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección	Secretaria General	Se evidencia en el organigrama la creación de la Unidad de Atención al Ciudadano y Archivo y en la vigencia 2016 se nombró a una persona quien la lidera	100%	
	IG	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Secretaria General	Se evidencia en el presupuesto el rubro administración del estado y se evidencian iniciativas como la adquisición del equipo tecnológico para el funcionamiento de la ventanilla única.	100%	
	IG	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Secretaria General	Se evidencia rendición ante el Consejo Directivo de la Institución de las iniciativa de adquisición del equipo tecnológico	100%	
	IG	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	Secretaria General	Se evidencia diagnóstico de espacios físicos para la atención al ciudadano. El nuevo edificio de aulas tiene espacios físicos para personas con discapacidad, además de los espacios existentes Coliseo, IPS y Auditorio con su respectiva señalización.	100%	
	GA	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).	Vicerrectora Administrativa	Se observan publicaciones con buenas prácticas para la accesibilidad de todos los usuarios	40%	
	IG	Implementar convenios con el Centro de Relevó y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.	Secretaria General	Se evidencia la gestión de un convenio marco interinstitucional con el Centro de Relevó para optimizar la accesibilidad en los servicios a personas discapacitadas	40%	

Componente	Proceso	Actividades Programadas	Responsable	Actividades Cumplidas	% de Avance	Obs.
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	IG	Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Secretaria General	Se observa un software de PQRSDF desde el portal Institucional en funcionamiento y se evidencia la implementación del software SEVENET para la solución integral de la gestión documental (ventanilla única), el cual va a facilitar desde el módulo workflow la trazabilidad de las solicitudes	100%	
	GA	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Vicerrectora Administrativa	Se evidencia chat de servicio en el portal institucional y chats en las redes sociales para lo cual se da cobertura a los diferentes usuarios Se está trabajando en dos nuevos micro sitios web para mejorar la atención en las áreas de biblioteca y proyección social.	100%	
	IG	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Secretaria General	Se cuenta con el procedimiento gestión de las PQRSD-F en donde se implementa en la respuesta por medio de correo electrónico dejar constancia de la conformidad o inconformidad (Literal q).	100%	
	IG	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Secretaria General	Se cuenta con indicadores para los canales de atención concernientes a: ✓ Presencial PQRSDF ✓ Página Web	66%	
	IG	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Secretaria General	Se evidencia cartilla de atención al ciudadano para mejorar la calidad y cordialidad hacia los usuarios	100%	
	GA	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Unidad de Desarrollo Humano		0%	
	IG	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Secretaria General	Se evidencian campañas de sensibilización sobre cultura al ciudadano	100%	

Componente	Proceso	Actividades Programadas	Responsable	Actividades Cumplidas	% de Avance	Obs.
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	GA	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio	Unidad de Desarrollo Humano	Se evidencia en el Manual de Funciones y Competencias Laborales la competencia Orientación al usuario y al ciudadano y en el perfil del docente la habilidad orientación al servicio; la cual es evaluada en el proceso de selección.	50%	
	GA	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Unidad de Desarrollo Humano	Se evidencian evaluaciones de desempeño del personal de carrera administrativa	100%	
	GA	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Unidad de Desarrollo Humano	Se evidencia en el plan institucional de capacitación las temáticas: Cultura de servicio al ciudadano, Fortalecimiento de competencias encaminadas al servicio, Carta de Valores y Principios Éticos, competencias y habilidades personales y gestión del cambio	100%	
	IG	Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Secretaria General	Se incorporó en el literal h del procedimiento gestión de las PQRSD-F	100%	
	IG	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Secretaria General	Se cuenta con informes trimestrales en la vigencia 2016, en el cual se incluyen en las conclusiones y recomendaciones, las oportunidades de mejora	100%	
	IG	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Secretaria General	Se evidencia el procedimiento gestión de las PQRSD-F publicado en el portal institucional e Intranet	100%	
	IG	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.	Comité GEL	Se encuentra documentado procedimiento para la gestión de tramites	100%	
	IG	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Vicerrectoría Financiera	Se cuenta con un sistema de turnos electrónico para la atención de los usuarios de la Unidad de Crédito y Cartera	100%	

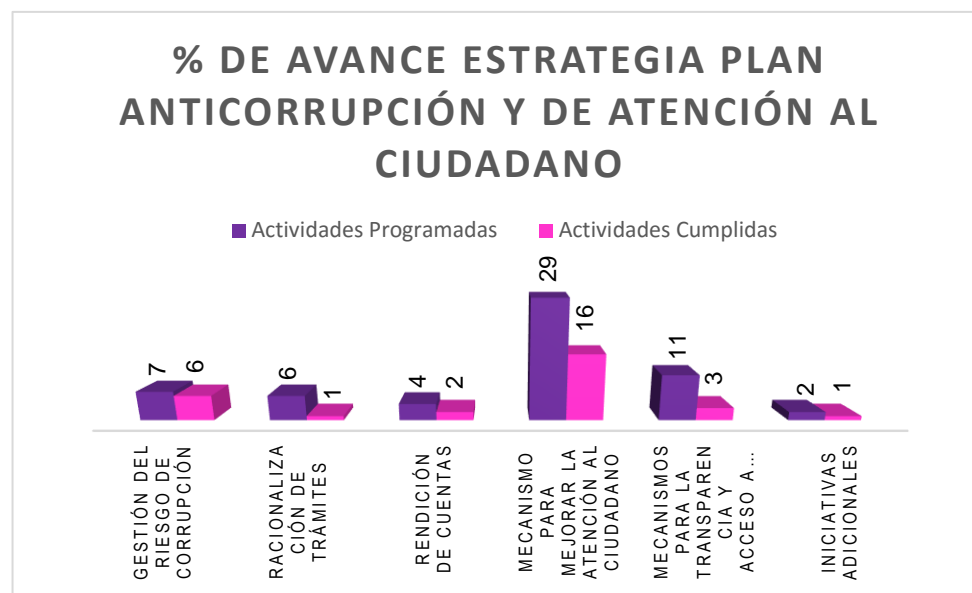
Componente	Proceso	Actividades Programadas	Responsable	Actividades Cumplidas	% de Avance	Obs.
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	IG	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Secretaria General	Se evidencia cartilla donde se reflejan los derechos y deberes de los ciudadanos	100%	
	GA	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	Unidad de Desarrollo Humano		0%	
	GA	Construir e implementar una política de protección de datos personales.	Vicerrectoría Administrativa	Se evidencia la inclusión de la política de Privacidad y Protección de Datos Personales en el Manual de Implementación de Políticas TIC, publicado en el portal institucional	60%	
	GA	Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área.	Vicerrectoría Administrativa	Se cuenta con un mecanismo en la intranet para la inclusión de las normas concernientes a cada proceso	100%	
	IG	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.	Secretaria General	Se evidencia publicación de la carta de trato digno	100%	
	IG	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Secretaria General	Se cuenta con un formato de recepción de PQRSDF, el cual reposa en la ventanilla única de la Institución y en los buzones, definidos en el procedimiento	100%	
	D	Caracterizar a los ciudadanos -usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Vicerrectoría Académica		0%	
	D-PS	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo, con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Vicerrectoría Académica Director Técnico de Proyección Social	Se evidencia informe al Consejo Directivo sobre la percepción de los usuarios.	100%	

Componente	Proceso	Actividades Programadas	Responsable	Actividades Cumplidas	% de Avance	Obs.
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	IG-GA	Aplicar el principio de gratuidad para la reproducción de la información.	Secretaria General Vicerrectoría Administrativa	Se evidencia en el instrumento Registros de Activos de Información que la respuesta a Registros de Información físicos solicitados por el público será gratuitos.	100%	
	IG	Implementar los actos de respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo a la preferencia del solicitante.	Secretaria General	Se incorporó en el literal n de las condiciones generales del procedimiento gestión de las PQRS-D-F	100%	
	IG	Implementar acto de respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública para informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.	Secretaria General	Se incorporó en el literal g de las condiciones generales del procedimiento gestión de las PQRS-D-F	100%	
	IG	Revisar y actualizar el Registro o inventario de activos de Información.	Secretaria General	Se evidencia publicado en el portal Institucional, link Transparencia y acceso a la información.	80%	
	IG	Revisar y actualizar el Esquema de publicación de información	Secretaria General	Se evidencia publicado en el portal Institucional, link Transparencia y acceso a la información.	80%	
	IG	Realizar el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Secretaria General		0%	
	IG	Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles	Secretaria General		0%	
	GA	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Vicerrectoría Administrativa		0%	
	GA	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Vicerrectoría Administrativa		0%	

Componente	Proceso	Actividades Programadas	Responsable	Actividades Cumplidas	% de Avance	Obs.
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	IG	Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	Secretaria General		0%	
	IG	Realizar informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Secretaria General	Se evidencia cuatro informes trimestrales de solicitudes en las cuales se pueden reflejar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los ciudadanos han interpuesto	100%	
INICIATIVAS ADICIONALES	GA	Socializar los acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos	Vicerrectoría Administrativa	Se han realizado campañas de socialización de la carta de valores y principios éticos,	50%	
	GA	Revisar el Código de Ética con el fin de incluir lineamientos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.	Vicerrectoría Administrativa	Se evidencia la inclusión de los temas en el código de buen gobierno vigente	100%	

Tabla 2. Resumen Actividades Programadas y Actividades Cumplidas


Componente	No. Actividades Programadas	No. Actividades Cumplidas	%
Gestión del Riesgo de Corrupción	7	7	100%
Racionalización de Trámites	6	3	50%
Rendición de Cuentas	4	4	100%
Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano	29	21	66%
Mecanismos Para la Transparencia y Acceso a la Información	11	4	36%
Iniciativas Adicionales	2	1	50%
Total	59	40	67%



Nivel de Cumplimiento: Es el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje. De 0 a 59% corresponde a la zona baja (color rojo). De 60 a 79% zona media (color amarillo). De 80 a 100% zona alta (color verde). Actividades cumplidas/Actividades programadas.

0 a 59% es	Rojo
De 60 a 79% es	Amarillo
De 80 a 100% es	Verde

Observaciones: Para la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano una vez alineado con las "Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano" Versión No. 2, presenta un nivel de cumplimiento del 67%, aún después de haber tenido en cuenta más actividades en dos de los componentes.

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p align="center">III SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016</p>
--	---

<p>Consolidación del Documento:</p>	<p>Cargo: <u>Jefe de Oficina Asesora de Planeación (E)</u></p> <p>Nombre: <u>Luz Stella Murillo Zabala</u></p> <p>Firma <u>Original Firmado</u></p>
<p>Seguimiento de la Estrategia:</p>	<p>Cargo: <u>Jefe de Oficina de Control Interno</u></p> <p>Nombre: <u>Clara Yasmin Gómez Rivera</u></p> <p>Firma <u>Original Firmado</u></p>