

2023

I INFORME DE MONITOREO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2023

Abril/2023



INFORME

INTRODUCCION

Este documento presenta el monitoreo adelantado por la oficina de Planeación a los avances de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023 del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional “Humberto Velásquez García” con corte a 31 de abril del 2023. Teniendo en cuenta los seis (6) componentes relacionados a continuación, A partir de los cuales se formuló el Plan, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 124 de 2016 en su artículo 2.1.4.6. que estipula textualmente “por su parte, el monitoreo estará a cargo del jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional Humberto Velásquez García de Ciénaga en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción consignado en Ley 1474 de 2011 y su Decreto Reglamentario 1081 de 2015, presenta a actores internos y externos el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021. Demostrando nuestro compromiso con la Transparencia y Lucha contra la Corrupción en aras de garantizar canales transparentes y eficientes que favorezcan la relación entre el Estado y el Ciudadano, elaboramos, implementamos y controlamos el PAAC, Mapa de Riesgos de Corrupción y Mapa de riesgos de procesos.

El PAAC hace parte de un conjunto de políticas que constituyen la dimensión de Gestión con Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. Este plan constituye una hoja de ruta para combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento. El documento lo conforma un plan de acción con sus respectivas actividades, responsables, metas y fechas de inicio y finalización de sus 6 componentes: 1. Gestión del riesgo de corrupción, 2. Racionalización de trámites, 3. Rendición de cuentas, 4. Atención a la ciudadanía 5. Transparencia y Acceso a la información pública y 6. Iniciativas adicionales.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de corrupción

Este componente lo conforman un conjunto de acciones encaminadas a identificar, analizar, evaluar y mitigar los riesgos de corrupción de cada uno de los procesos de la entidad.

Política de Administración de Riesgos: Establece las directrices de la Alta Gerencia para la gestión de los riesgos a los que puede enfrentarse la entidad en el marco de su funcionamiento y garantizar de manera razonable el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

En concordancia con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, la Alta Dirección lidera el diseño y la implementación de esta política.

Mapa de riesgos: Su objetivo es identificar, analizar, valorar los riesgos de corrupción inherentes y residuales a cada uno de los procesos de la entidad, así como proponer acciones asociadas al control, monitoreo y revisión. En este caso INFOTEP HVG actualizo su mapa de riesgos de corrupción a la vigencia 2021 y se incluye como anexo a este documento

Componente 2: Racionalización de trámites

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. (Función Pública, 2015)

El proceso de racionalización de trámites tiene 5 pasos (Función Pública, 2015)

- ✓ Identificar y priorizar los tramites y procedimientos
- ✓ Identificar las acciones e incluir la estrategia anti trámites
- ✓ Identificar recursos necesarios y cronograma para la implementación de las acciones
- ✓ Registrar la estrategia de Racionalización de tramites en SUIT
- ✓ Hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios

INFOTEP HVG continua en el proceso de inscripción de trámites en la plataforma SUIT, con el objetivo de implementar acciones para racionalizar

7.3 Componente 3: Rendición de cuentas

Este componente comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la consolidación de un proceso transversal permanente de interacción de resultados, avances y gestión entre las entidades, ciudadanos y grupos de interés. De igual manera, pretende la transparencia de la gestión de la administración pública.

Este proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

Información: se refiere a la generación de contenidos y datos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de las metas misionales y las asociadas al plan de desarrollo Institucional. A su vez la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés. Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

Diálogo: se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmento o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

Responsabilidad: Responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. (Función Pública, 2018)

7.4 Componente 4: Atención al ciudadano

Busca fortalecer el acceso de los ciudadanos a los servicios y trámites con información clara, confiable, oportuna y con altos niveles de calidad.

Las acciones fueron definidas por INFOTEP HVG de acuerdo a las necesidades identificadas, así como los recursos disponibles.

Estructura administrativa y direccionamiento estratégico: La entidad formula acciones que fortalecen el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

Fortalecimiento de los canales de atención: La entidad fortalece aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

Talento Humano: La entidad formula acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

Normativo y procedimental: La entidad formula acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

Relacionamiento con el ciudadano: En este aspecto la entidad realiza acciones para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.

7.5 Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

7.6 Componente 6: Iniciativas adicionales

En el último componente se contemplan iniciativas que permitan fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción. Por lo cual incluimos la gestión de conflicto de intereses, interiorización del Código de Integridad y el Plan de Participación Ciudadana.

METODOLOGIA DEL MONITOREO

Partiendo el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 publicado en el sitio web institucional, se diseñó una matriz en formato de Excel conformada por subcomponentes, actividades, metas cumplidas y porcentaje de avance de cada uno. A continuación, se envió vía correo electrónico institucional, un oficio a los responsables de cada actividad, solicitándoles remitir avances y evidencias de las actividades a su cargo. Posteriormente, la oficina de planeación consolida el respectivo monitoreo en la matriz diseñada anteriormente y realiza el presente informe.

RESULTADOS DEL MONITOREO

Componente 1: Metodologías para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos

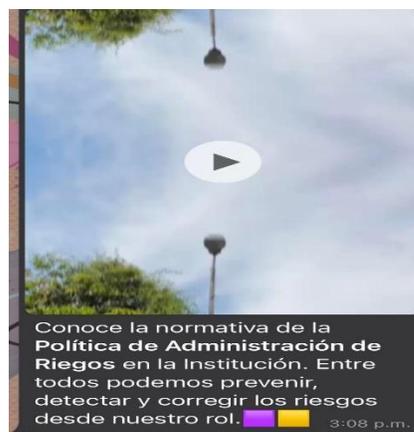
Actividad 1.1: Sensibilizar a los colaboradores de la IES INFOTEP en la política de administración del riesgo

Responsable: Planeación

Fecha fin: Abril

Porcentaje de avance: 100%

La política de administración de riesgos fue sensibilizada en la institución a través de un video en el que se explica la importancia de esta política y material de comunicación en la cual se explica su aplicación en la entidad.



Subcomponente 2: Construcción del mapa de riesgos de corrupción

Actividad 2.1: Capacitar a los líderes sobre la gestión del riesgo de corrupción
Responsable: Planeación, control interno.

Fecha fin: Mayo

Porcentaje de avance: 0%

No se ha realizado esta actividad

Actividad 2.2: Ajustar el mapa de riesgo de corrupción y de procesos de acuerdo con la política de administración de riesgo vigente

Responsable: todos los procesos

Fecha final: Julio

Porcentaje de avance: 20%

Mapa de riesgos de corrupción en proceso de ajuste

Subcomponente 3: Consulta y divulgación

Actividad 3.1: Divulgar el mapa de riesgo de corrupción ajustado al interior de la entidad mediante el desarrollo de espacios de capacitación y otro mecanismo de socialización

Responsable: Planeación

Fecha fin: Diciembre Porcentaje de avance: 0%

En cuanto se realice el ajuste del mapa de riesgos, será publicado en la página web

Actividad 3.2: Publicar en la página web institucional el mapa de riesgos.

Responsable: Planeación

Fecha fin: Diciembre

Porcentaje de avance:
100%

El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en la página web. En el PAAC 2023

Evidencia:

https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/enero-2023/30012023/plan-anticorrupcion-2023.pdf

Proceso/Objetivo	Identificación del riesgo			Valoración del Riesgo de Corrupción										Monitoreo y Revisión				
	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del riesgo			Controles	Valoración del riesgo						Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente				Riesgo Residual			Acciones asociadas al control							
				Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Periodo de ejecución	Acciones	Registro					
	Planeación inadecuada	Incumplimiento de leyes legales	Sanciones	Rara vez	Mayor	Baja	Establecimiento de procedimientos y políticas para la entrega de información a los entes de control. Normograma actualizado	Rara vez	Moderado	Baja	Semestral	Cumplimiento de fechas para la presentación de informes	Normograma	Trimestral	Cumplimiento de políticas de operación; verificar el cumplimiento de los procedimientos y verificar el envío de información a través de Control Interno a los entes de control	Alta Dirección	Normograma institucional	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1. Lineamientos poco claros o ausencia de los mismos		1. Retrasos en las metas y compromisos institucionales				La Oficina Asesora de Planeación, anualmente, a inicios de año, a través de la herramienta de solicitud de plan de acción por dependencia y seguimiento al plan de acción, establece los mecanismos para proponer las actividades a incluir en el plan de acción institucional de la vigencia											
	2. Cambios no planificados en la formulación de la planeación	Planeación oportuna de cada vigencia.	2. Desgaste administrativo y procesos	Rara vez	Mayor	Moderada		Rara vez	Moderado	Baja	Anual	Cumplimiento de fechas para la presentación de informes	Plan de Acción Institucional	Anual	Seguimiento semestral cumplimiento Plan de Acción institucional	Planeación	Informe de seguimiento	
	3. Requerimientos e ajuste de la Herramienta SI inoportunos		3. Incumplimiento normativo															

Subcomponente 4: Monitoreo y revisión

Actividad 4.1: Realizar monitoreo periódico al mapa de riesgo de corrupción y aplicar los ajustes a que haya lugar en caso de posibles cambios debidos a la ineficacia de los controles, el contexto externo e interno y/o riesgos emergentes; así como a las acciones del plan de manejo.

Responsable: Planeación, líderes de procesos

Fecha fin: 30 abril, 31 de agosto, 31 de diciembre

Porcentaje de avance: 25%

Se envió oficio a todos los líderes vía correo electrónico institucional solicitando el desarrollo e implementación de sus procesos de control y gestión de riesgos. Posteriormente se realizó informe de monitoreo a la gestión del riesgo

Actividad 4.2: Implementar las acciones propuestas en los planes de tratamientos (controles) para la gestión de los riesgos de corrupción

Responsable: Líderes de procesos con riesgos de corrupción identificados

Fecha fin: Diciembre

Porcentaje de avance: 0%

Aún no se implementan acciones

Subcomponente 5: Seguimiento

Actividad 5.1: Realizar seguimiento al mapa de riesgo de corrupción, verificar el funcionamiento y la efectividad de los controles; así como, el cumplimiento de las acciones

Responsable: Planeación, control interno

Fecha fin: cuatrimestral

Porcentaje de avance: 25%

El presente informe comprende un monitoreo por parte de la oficina de Planeación que sirve de insumo para el informe de seguimiento realizado por la oficina de Control Interno

Componente 2: Estrategia anti trámites

Actividad: Inscripción a programas de pregrado

Responsable: Registro y Control Académico, planeación

Fecha fin: 02/abril/2023

Porcentaje de avance: 20%

Se realizó la revisión del procedimiento de inscripción, para establecer los campos que se deben incorporar para el cargue de la documentación de los estudiantes.

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible

Actividad: Actualizar caracterización de grupos de valor y de interés

Responsable: Planeación

Fecha fin: Abril/2023

Porcentaje de avance: 100%

Se realizó el informe de caracterización de usuarios y grupos de interés 2023 se encuentra publicado en la página web institucional

Evidencia: https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/mayo-2023/02052023/caracterizacion-usuarios-2023.pdf

Actividad: Identificar necesidades de información de los grupos de interés y de valor (Institucional - Nodo RC)

Responsable: Planeación

Fecha fin: Agosto/2023 Porcentaje de avance: 0%

Aún no se realiza esta actividad, se priorizo para su ejecución en el siguiente mes.

Actividad: Publicar en página web institucional información de interés dirigida a un segmento de los grupos de valor (estudiantes, egresados, aspirantes) traducida en lenguaje claro (Ley 1712 de 2015)

Responsable: Planeación

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

Durante este cuatrimestre se elaboraron los documentos que permitieron a los grupos de valor institución conocer información pertinente a como va la gestión en la IES de este segmento de grupo, en la página web institucional. Sección de transparencia 8. Información específica para grupos de interés

Link de acceso: https://www.infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/menu-transparencia/25092022/sub-informacion-espe.jsp

La oficina de Comunicación Institucional elaboró y difundió los comunicados sobre eventos y actividades que desarrolló la IES INFOTEP, a través del equipo humano con que cuenta la dependencia y los canales de información definidos en el manual y procedimientos.

https://infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/enero2023/30012023/registro-calificado.jsp

https://infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/marzo2023/01032023/bienvenida-estudiantes-2023-1.jsp

https://infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/marzo2023/06032023/primera-carrera-profesional.jsp

https://infotephvg.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/abril-2023/23042023/participacion-feria.jsp

Actividad: Construir y divulgar información en lenguaje claro de la gestión realizada, logros, lecciones aprendidas y resultados de las entidades en referencia (Nodo Instituciones Técnicas Profesionales del Caribe) de acuerdo con el diagnóstico de las necesidades de información.

Fecha fin: 01/dic

Porcentaje de avance: 0%

Se espera llevar a cabo en los siguientes meses de la vigencia

Actividad: Diseñar, elaborar y divulgar (2) dos documentos de rendición de cuentas en lenguaje ciudadano (infografías, presentaciones, boletines) de la gestión de INFOTEP HVG

Responsable: Direccionamiento estratégico, planeación

Fecha fin: Diciembre

Porcentaje de avance: 0%

Se espera llevar a cabo en los siguientes meses de la vigencia

Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Actividad: Realizar un ejercicio de diálogo articulado con el Nodo Instituciones Técnicas Profesionales del Caribe (DEC 230 de 2021)

Responsable: Direccionamiento estratégico, planeación

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 0%

Se espero llevar a cabo en los siguientes meses

Actividad: Realizar asambleas estudiantiles como mecanismos de rendición de cuentas de la gestión (Hablemos con el vicerrector - decano)

Responsable: Vicerrectoría, decanatura y Líderes de programa Docencia

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

- Informe con estudiantes del Programa Técnico Profesional en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Informe con estudiantes del programa Técnico Profesional en Atención y Cuidado a la Primera Infancia

Actividad: Escenarios de diálogo participativos con estudiantes, profesores, egresados y sector productivo para la creación de nueva oferta académica

Responsable: Vicerrectoría, decanatura y Líderes de programa Docencia

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

- Informes Consejo de Facultad
- Informe COTELCO
- Informe visita Ministerio de Educación Nacional
- Informe Futurexpo
- Informe donación Banco de la República
- Informe mesa de trabajo
- Informe Fundación Tras la Perla

Actividad: Mesas de trabajo con grupos de valor y de interés para la construcción del Plan de Desarrollo 2024 – 2028

Responsable: Grupo formulador del plan de desarrollo

Porcentaje de avance: 0%

Se espera llevar a cabo en los meses de la siguiente vigencia

Actividad: Realizar una audiencia pública de rendición de cuentas (mixta)

Responsable: Direccionamiento estratégico, planeación

Fecha fin: Agosto/2023

Porcentaje de avance: 0%

Se espera llevar a cabo en los meses de la siguiente vigencia

Responsabilidad

Actividad: Realizar jornada de capacitación y divulgación a sus servidores y contratistas en temas de participación ciudadana, rendición de cuentas, control social

Responsable: Direccionamiento estratégico -
planeación-equipo de rendición de cuentas

Fecha fin: Agosto/2023

Porcentaje de avance: 0%

Se espera llevar a cabo en los meses de la siguiente vigencia

Actividad: Mejorar un procedimiento a partir de los resultados obtenidos de los espacios de participación y/o rendición de cuentas con ciudadanos

Responsable: Planeación

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 0%

Se espera llevar a cabo en los meses de la siguiente vigencia

Actividad: Documentar las lecciones aprendidas de todas las acciones y modalidades de participación ciudadana y rendición de cuentas, identificando debilidades, retos, oportunidades

Responsable: Planeación

Fecha fin: Agosto/2023

Porcentaje de avance: 0%

Se espera llevar a cabo en los meses de la siguiente vigencia

Actividad: Elaborar un documento de respuestas de las preguntas efectuadas por la ciudadanía durante la audiencia de rendición de cuentas

Responsable: Direccionamiento estratégico – Planeación

Fecha fin: Diciembre/2023

Se espera llevar a cabo en los meses de la siguiente vigencia

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

Actividad: Construir y aprobar política de servicio al ciudadano de acuerdo con lo establecido en el MIPG

Responsable: Secretaría General

Fecha fin: Agosto

Porcentaje de avance: 50%

La política se encuentra diseñada, actualmente se encuentran realizando las últimas revisiones por parte de la secretaria general para ser presentado ante el consejo directivo

Actividad: Construir plan de acción que permita operacionalizar la política de servicio al ciudadano

Responsable: Secretaría general

Fecha fin: Agosto/2023

Porcentaje de avance: 50%

La política se encuentra diseñada, actualmente se encuentran realizando las últimas revisiones por parte de la secretaria general para ser presentado ante el consejo directivo

Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención

Actividad: Adecuar espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047

Responsable: Vicerrectoría Administrativa y financiera, planeación

Fecha fin: Agosto/2023

Porcentaje de avance: 100%

En la institución se realizaron adecuaciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida

Actividad: Reducir los tiempos de respuesta de los trámites/otros procedimientos administrativos

Responsable: Secretaria General

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

A la fecha, los tiempos de respuesta se encuentran ajustados a la ley

Actividad: Ajustar el portal web institucional de acuerdo con los estándares AA de la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web WCAG 2.1 W3C

Responsable: Líder TI Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 30%

La propuesta fue presentada, queda a la espera de ejecución en los siguientes meses de la vigencia

Actividad: Implementar mecanismos digitales tales como correo, chat, entre otros que permitan al ciudadano hacer seguimiento al estado de sus PQRSD de forma fácil y oportuna

Responsable: Gestión documental y Atención al ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 50%

Se cuenta con mecanismos de comunicación, excepto el chat, así mismo el seguimiento a las PQRS

Actividad: Disminuir la presencia del ciudadano en las ventanillas de la entidad haciendo uso de medios digitales

Responsable: Gestión documental y Atención al ciudadano, Direccionamiento estratégico

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

Se cuenta con mecanismos de atención a través de correos y redes

Actividad: Consolidación y fortaleciendo de la ventanilla única de comunicaciones oficiales

Responsable: Gestión documental y Atención al ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 10%

Solo se recibe apoyo cuando la Aux. de planta encargada se ausenta por permiso laboral o eventualidad familiar

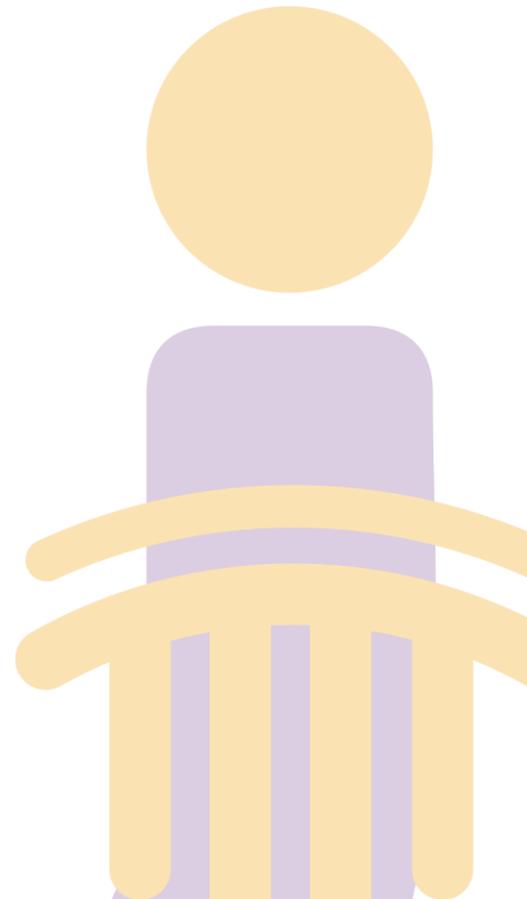
Actividad: Centralizar en un sistema de gestión todas las PQRSD que ingresan por los canales de atención presencial y digital

Responsable: Gestión documental y Atención al ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

Todo esto se realiza a través de la plataforma de itindro



Subcomponente 3: Talento Humano

Actividad: Incluir en el PIC cualificación en competencias de atención y servicio al cliente a los funcionarios encargados de esta área

Responsable: Talento humano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 10%

En el Plan de Capacitación 2023 se incluyeron capacitaciones orientadas a la cualificación en competencias de atención y servicio al ciudadano, las cuales se desarrollarán en los próximos meses.

https://www.infotepvq.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/enero-2023/30012023/plan-capacitaciones-2023.pdf

Actividad: Implementar un plan de incentivos no monetarios para los servidores en relación con el servicio prestado al ciudadano.

Responsable: Talento

Direccionamiento estratégico

Fecha fin: Diciembre /2023

Porcentaje de avance: 23.52%

Dentro del Plan Institucional de Bienestar e Incentivos 2023 se encuentran actividades encaminadas a enaltecer la labor del servidor, dentro del cual se encuentran incluidos los funcionarios encargados de la atención y al ciudadano.

El Plan Institucional de Bienestar e Incentivos se ha desarrollado en un 23.52%, por lo que se seguirá trabajando en los próximos meses en la ejecución de las actividades programadas

https://www.infotepvq.edu.co/cienaga/hermesoft/portallG/home_1/recursos/enero-2023/30012023/plan-bienestar-2023.pdf

Actividad: Analizar las mediciones trimestrales de percepción de los ciudadanos con respecto al servicio recibido

Responsable: Líder de gestión documental y atención al ciudadano

Fecha fin: Trimestral

Porcentaje de avance: 50%

La encuesta se encuentra abierta a las partes interesadas hasta el cierre del primer semestre 2023

Subcomponente 4: Normativo y procedimental

Actividad: Elaborar informes PQRSD trimestrales

Responsable: Secretaria general – Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha fin: Trimestrales

Porcentaje de avance: 25%

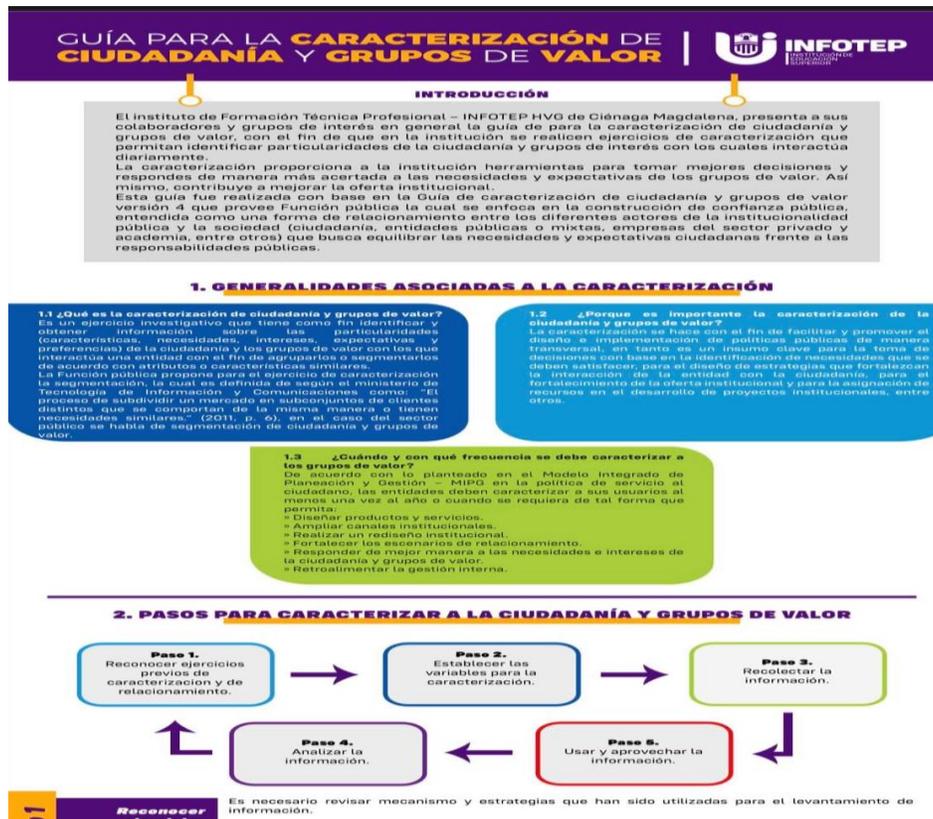
Se elaboró el primer informe PQRS, próximo a publicarle en la página web institucional

Actividad: Construir documento, guía y/o manual para la caracterización de los usuarios
Responsable: Planeación y Registro y Control

Fecha fin: Abril/2023

Porcentaje de avance: 100%

Documento guía para la caracterización de usuarios ya se encuentra realizado



GUÍA PARA LA CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR | INFOTEP

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Formación Técnica Profesional – INFOTEP HVG de Ciénaga Magdalena, presenta a sus colaboradores y grupos de interés en general la guía de para la caracterización de ciudadanía y grupos de valor, con el fin de que en la institución se realicen ejercicios de caracterización que permitan identificar particularidades de la ciudadanía y grupos de interés con los cuales interactúa diariamente.

La caracterización proporciona a la institución herramientas para tomar mejores decisiones y responder de manera más acertada a las necesidades y expectativas de los grupos de valor. Así mismo, contribuye a mejorar la oferta institucional.

Esta guía fue realizada con base en la Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor versión 4 que provee Función pública la cual se enfoca en la construcción de confianza pública, entendida como una forma de relacionamiento entre los diferentes actores de la institucionalidad pública y la sociedad (ciudadanía, entidades públicas o mixtas, empresas del sector privado y academia, entre otros) que busca equilibrar las necesidades y expectativas ciudadanas frente a las responsabilidades públicas.

1. GENERALIDADES ASOCIADAS A LA CARACTERIZACIÓN

1.1 ¿Qué es la caracterización de ciudadanía y grupos de valor?
Es un ejercicio investigativo que tiene como fin identificar y obtener información sobre las particularidades (Características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias) de la ciudadanía y los grupos de valor con los que interactúa una entidad con el fin de agruparlos o segmentarlos de acuerdo con atributos o características similares.

1.2 ¿Porque es importante la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor?
La caracterización se hace con el fin de facilitar y promover el diseño e implementación de políticas públicas de manera transversal, en tanto es un insumo clave para la toma de decisiones con base en la identificación de necesidades que se deben satisfacer, para el diseño de estrategias que fortalezcan la interacción de la entidad con la ciudadanía, para el fortalecimiento de la oferta institucional y para la asignación de recursos en el desarrollo de proyectos institucionales, entre otros.

1.3 ¿Cuándo y con qué frecuencia se debe caracterizar a los grupos de valor?
De acuerdo con lo planteado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en la política de servicio al ciudadano, las entidades deben caracterizar a sus usuarios al menos una vez al año o cuando se requiera de tal forma que permita:
» Diseñar productos y servicios.
» Ampliar canales institucionales.
» Realizar un rediseño institucional.
» Fortalecer los escenarios de relacionamiento.
» Responder de mejor manera a las necesidades e intereses de la ciudadanía y grupos de valor.
» Retroalimentar la gestión interna.

2. PASOS PARA CARACTERIZAR A LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

Paso 1. Reconocer ejercicios previos de caracterización y de relacionamiento.

Paso 2. Establecer las variables para la caracterización.

Paso 3. Recolectar la información.

Paso 4. Analizar la información.

Paso 5. Usar y aprovechar la información.

Es necesario revisar mecanismo y estrategias que han sido utilizadas para el levantamiento de información.

Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano

Actividad: Realizar mediciones trimestrales de percepción de los ciudadanos respecto a la satisfacción con el servicio recibido

Responsable: Calidad

Fecha fin: Trimestral

Porcentaje de avance:
50%

La encuesta se encuentra abierta a las partes interesadas hasta el cierre del primer semestre 2023

Link de estudiantes y docentes, encuesta de satisfacción:
<https://forms.office.com/r/TvHX3BiQpu>

Link de percepción:

<https://forms.office.com/r/FVBJSWuM7q>

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente 1: Lineamientos para la transparencia activa

Actividad: Implementar Plan de Participación Ciudadana

Responsable: Planeación

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 25%

En lo que va del año se han realizado actividades de participación ciudadana que se pueden evidenciar en las redes sociales de la institución

Actividad: Publicar en la página web organigrama actualizado, publicación de información contractual (o enlace de SECOP), cronograma de actividades.

Responsable: Planeación

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

El organigrama se encuentra publicado en la página web institucional

Actividad: Mantener actualizada la información institucional obligatoria, en el marco de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020.

Responsable: Talento Humano

Fecha fin: Diciembre

Porcentaje de avance: 50%

Desde la oficina de planeación se gestiona la adecuada publicación de la información institucional obligatoria de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020.

Actividad: Formular y ejecutar plan de trabajo para la actualización de los contenidos de la página web que regule el derecho de acceso a la información pública

Responsable: Talento Humano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 50%

Desde la oficina de planeación se gestiona la adecuada publicación de la información institucional obligatoria de la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020.

Subcomponente 2: Lineamientos de transparencia pasiva

Actividad: Registrar todos los PQRS y derechos de peticiones presentados por todos los medios

Responsable: gestión documental y atención al ciudadano

Fecha fin: 31/ dic

Porcentaje de avance: 100%

Actualmente todos estos requerimientos quedan registrados en el correo de atención de la institución y en la plataforma Itindro.

Subcomponente 3: Elaboración de los instrumentos de Gestión de la información

Actividad: Realizar la entrega de información de manera oportuna a las entidades públicas como mecanismos de apoyo a la gestión pública

Responsable: Gestión documental y atención al ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

Con la plataforma de itindro se garantiza la entrega oportuna de la información a las entidades

Actividad: Actualización del programa de Gestión de documental -PGD

Responsable: gestión documental y atención al ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 15%

Aun no se ha realizado el programa de gestión documental

Actividad: Actualización del Plan Institucional de Archivos -PINAR

Responsable: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

Se aprobó la actualización del PINAR en el acta 001 del 10 de enero de 2023

Actividad: Consolidación y continuación del programa de gestión documental automatizado en la nube

Responsable: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 50%

Se encuentra en proceso de ejecución

Actividad: Implementación del archivo central

Responsable: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

Se instaló en la oficina de gestión documental un archivo rodante que permite la recepción de documentos en el archivo central

Actividad: Construcción del sistema de información documental digital de los archivos de gestión y central

Responsable: Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 100%

A través de la plataforma de itindro cada líder con usuario y contraseña ingresa y alimenta la plataforma

Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad

Actividad: Establecer y ejecutar un plan de trabajo para fortalecer en el portal institucional los criterios de conformidad de nivel AAA de acuerdo a la Guía de Accesibilidad de Contenidos Web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C) dando cumplimiento a la Ley 2052 de 2020 y las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020.

Responsable Director de TI

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 20%

Se realizó una reunión con el web master de la institución con el fin de revisar la estructura de la página web institucional e identificar y corregir problemas técnicos para cumplir con los estándares de accesibilidad de contenidos web (Web Content Accessibility Guidelines - WCAG) en la versión 2.1, expedida por el World Web Consortium (W3C) dando cumplimiento a la Ley 2052 de 2020 y las Resoluciones 1519 y 2893 de 2020.



Subcomponente 5: Monitoreo al acceso a la información pública

Actividad: Realizar y ejecutar monitoreo a la información obligatoria a publicar en la página web

Responsable: Gestión documental y atención al ciudadano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 50%

Actualmente cada dependencia envía a la oficina de planeación la información a publicar en la página web, para lo cual se realiza el monitoreo y si cumple con lo que establece la normatividad, la información es enviada a publicar.

Componente 6: iniciativas adicionales

Subcomponente 1: Iniciativas adicionales

Actividad: Realizar actividades de sensibilización e interiorización del Código de Integridad en la Entidad

Responsable: Talento Humano

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 50%

En el mes de abril se realizó socialización sobre la importancia de conocer el Código de Integridad de nuestra institución. A través de chats de WhatsApp se compartió link de acceso para acceder al documento.

Dentro de los próximos meses se seguirá trabajando en diferentes actividades de sensibilización del código de integridad.



Actividad: Elaborar Plan de participación ciudadana

Responsable: Planeación

Fecha fin: Diciembre/2023

Porcentaje de avance: 0%

Se espera realizar plan de participación ciudadana 2023 en los próximos meses

Conclusión

Con base al monitoreo realizado por la oficina de planeación se puede evidenciar un 38% de avance en la ejecución de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023. No obstante, es pertinente mencionar que hay unas actividades que presentan retrasos en su cumplimiento.

Así mismo, se recomienda a todas aquellas actividades no cumplidas o con un porcentaje de avance inferior a la meta, sean estudiadas al interior de las dependencias con el objetivo de identificar las posibles estrategias a implementar para dar cumplimiento de estas