

**ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**INSTITUTO PARA LA INVESTIGACIÓN EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO-IDEP Año: 2014**

**1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

**SEGUIMIENTO OCI- CUARTO TRIMESTRE DE 2014**

Actividades	Observaciones OCI 2014	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Cierre	Seguimiento OCI-con corte a DICIEMBRE 31 DE 2014	Publicación	Anotaciones
Diseñar y desarrollar estrategias de sensibilización para incrementar la apropiación sobre administración del riesgo en el IDEP.	<b>CUMPLIDA</b>	Oficina de Control Interno	01/02/2014	31/12/2014	<p>-La OCI realiza propuesta en el marco de su rol, de Riesgos y Controles a cada uno de los procesos del Instituto y el pasado 12 de Diciembre de 2014 con Formato de Acta de reunión, se entrega propuesta a la Oficina Asesora de Planeación, con el fin de que sea validada con cada uno de los líderes de los procesos y se genere la versión final del Mapa de Riesgos Institucional.</p> <p>- Se continúa con la Implementación del mecanismo de alertas en procesos, con el fin de alertar las fallas potenciales o detectadas y las experiencias exitosas. Durante el cuarto trimestre se generaron Alertas Informativas: Alertas Correctivas (Octubre 9 y Noviembre 14), Alerta Preventiva (Noviembre 5) y Enhorabuena (Noviembre 11 y Noviembre 25 de 2014).</p> <p>- La Oficina de Control Interno, realizó la prueba piloto de la construcción del normograma con la normatividad vigente del proceso de Evaluación y Seguimiento, adicionalmente se entregó la base de datos con la normatividad del Consejo Directivo y de la Dirección General del IDEP.</p> <p>-Se realizó el seguimiento del mapa de riesgos anticorrupción en el marco de la ley 1474 de 2011.</p> <p>Durante el cuarto trimestre se ejecutaron 8 actividades relacionadas con el seguimiento y control de los riesgos del Instituto.</p> <p>Para el cierre de la vigencia 2014, se han realizado 23 actividades relacionadas con el seguimiento y control de los riesgos del Instituto, lo que arroja un cumplimiento del 100% del indicador para la vigencia 2014.</p>	N/A	Se brindan asesorías a la OAP para la formulación e implementación de la metodología para la administración del riesgo, al igual que el levantamiento de los riesgos e indicadores asociados.  La OAP deberá validar los riesgos con cada uno de los líderes de procesos y generar la versión del Mapa de Riesgos Institucional.
Seguimiento a la evaluación y valoración de los riesgos de acuerdo a los controles establecidos y revisión del mapa de riesgos asociado a cada uno de los procesos.	<b>CUMPLIDA</b>	Líderes de Proceso	01/02/2014	31/12/2014	<p>-Se realizó el seguimiento del mapa de riesgos anticorrupción en el marco de la ley 1474 de 2011.</p> <p>Durante el cuarto trimestre se ejecutaron 8 actividades relacionadas con el seguimiento y control de los riesgos del Instituto.</p> <p>Para el cierre de la vigencia 2014, se han realizado 23 actividades relacionadas con el seguimiento y control de los riesgos del Instituto, lo que arroja un cumplimiento del 100% del indicador para la vigencia 2014.</p>	N/A	Se brindan asesorías a la OAP para la formulación e implementación de la metodología para la administración del riesgo, al igual que el levantamiento de los riesgos e indicadores asociados.  La OAP deberá validar los riesgos con cada uno de los líderes de procesos y generar la versión del Mapa de Riesgos Institucional.
Seguimiento a la ejecución de los contratos y convenios suscritos por cada Director, jefe de Oficina y Supervisor del IDEP.	<b>CUMPLIDA</b>	Director, Jefe de Oficina y Supervisores de Contrato	01/01/2014	31/12/2014	<p>La Oficina de Control Interno, dentro del Marco del Programa de Auditorías 2014, realizó la Auditoría al proceso de Gestión Contractual, en donde se realizaron actividades como:</p> <p>* Revisión de Expedientes Contractuales (muestra de contratos año 2013 y 2014), al igual que revisión de cesiones específicas de contratos año 2013 y 2014, Para el año 2013 se realizó una revisión de 12 contratos y 2 cesiones; para el año 2014 se realizó la revisión de 13 contratos y 2 cesiones.</p> <p>* Revisión Expedientes Contractuales, Prueba de Recorrido de Muestra de Contratos.</p> <p>* Revisión de contratos sin Acta de Terminación y/o Liquidación en el Sistema diseñado para tal fin (SIAFI), vigencias revisadas: 2011, 2012, 2013 y 2014 con corte al 31 de Agosto de 2014.</p> <p>Las observaciones y hallazgos encontrados en la revisión de los expedientes contractuales y de la prueba de recorrido de la muestra de contratos, quedaron registrados en el Informe Final de la Auditoría del proceso de Gestión Contractual y tal como lo establece el procedimiento, se debe suscribir el Plan de Mejoramiento por Procesos con el fin de generar las acciones correctivas y preventivas que permitan hacer más eficientes, eficaces y oportunos los procedimientos y a mejorar el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales .</p> <p>La OAJ como responsable del tema contractual del IDEP, realizó el taller para el personal administrativo de la entidad que desarrolla funciones de supervisión de contratos, con el fin de precisar, interiorizar y aplicar los deberes y reponsabilidades del supervisor, de acuerdo a la normatividad vigente y a los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación del IDEP.</p>	N/A	Las evidencias de las auditorías reposan en los papeles de trabajo de las Auditorías de la Oficina de Control Interno, específicamente en la carpeta del proceso diseñado para tal fin.  Acta del Seminario taller realizado por la OAJ a todo el personal administrativo del IDEP que ejerce funciones de supervisión de contratos, esta acción se encuentra vinculada al Plan de Mejoramiento suscrito con la Contraloría.

**2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

El IDEP en el último trimestre de 2014 definió sus trámites para la ciudadanía, se está realizando mesas de trabajo en términos de la Directriz de Gobierno en Línea, de acuerdo al aplicativo SUIT, en el ítem Gestión de Usuarios se encuentra al 100%, Gestión de Formularios y Gestión de Inventarios deben definirse y Gestión de Otros procedimientos administrativos se encuentran al 50%. La Oficina de Control Interno recomienda para la Estrategia 2015, priorizar esta actividad para el primer trimestre del año en mención.

3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Actividades		Observaciones OCI 2014	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Cierre	SEGUIMIENTO OCI- CUARTO TRIMESTRE DE 2014		
						Seguimiento OCI-con corte a DICIEMBRE 31 DE 2014	Publicación	Anotaciones
1. INTERACCIÓN CON LA CIUDADANIA	<p><b>Identificación de temas para la ciudadanía:</b> En las reuniones del Instituto, identificar los principales temas de atención ciudadana, analizarlos y organizarlos para presentar dicha información en la rendición de cuentas.</p>	CUMPLIDA	Subdirección Académica/Oficina Asesora de Planeación	06/02/2014	30/11/2014	<p>Las siguientes instancias temas prioritarios para la ciudadanía: Comité Académico: Evidencia actas y ayudas de memoria Acciones Locales: Informe de Gestión Socializaciones de Estudios: Ayudas de memoria Programa de Radio Aula Urbana Dial Consejos de Gobierno Comité Directivo: Actas de Comité Evento Macro de Rendición de Cuentas: Informe Ejecutivo de Rendición de Cuentas</p>	<p>Informe ejecutivo de rendición de cuentas, que fue publicado en la pagina web del IDEP. Informe de Gestión Publicado en página WEB</p>	<p>El IDEP cuenta con instancias diversas y permanentes de rendición de cuentas: Acciones Locales, Socializaciones de estudios, diseños y estrategias, Magazin Aula Urbana, Programa Radial Magazin Aula Urbana y el evento Macro de Rendición de Cuentas.</p>
	<p><b>Sensibilización con los Funcionarios:</b> Los(as) servidores(as) públicos y los(as) particulares encargados de prestar servicios públicos que hacen parte de la administración distrital deben recibir información sobre el proceso de rendición de cuentas: cómo funciona, cuáles son los límites, alcances, las herramientas y los mecanismos para facilitar su implementación. (Boletines informativos).</p>	CUMPLIDA	Oficina Asesora de Planeación/Comunicaciones	20/01/2014	30/10/2014	<p>Se realizó socialización de boletines internos e invitación externa, mediante los cuales se informó del evento a realizar, temas a tratar, proposito y la finalidad del mismo. Representantes de todas las dependencias asistieron al evento de Rendición de Cuentas en Noviembre de 2014.</p>	<p>6 Boletines internos publicados (# 37, # 36, #34, #31, #11, #9) y 1 Boletín externo publicado No. 030 Informe ejecutivo de rendición de cuentas, que fue publicado en la pagina web del IDEP</p>	<p>Los boletines se encuentran publicados en la página WEB del IDEP al igual que fueron enviados a todos los correos institucionales de funcionarios, contratistas y asesores.</p>

2. PLANEACIÓN DEL EVENTO	<p><b>Alcance del Evento:</b> Definir con exactitud el tema sobre el que se va a rendir cuentas. Incorporar las peticiones y propuestas ciudadanas a los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas. Definir realizadores del evento, informes, lugar, invitados, equipo.</p>	CUMPLIDA	Comité Directivo	01/02/2014	30/10/2014	<p>En comités Directivos y Académicos se definió estructuralmente sobre el cual se abordaría el evento de rendición de cuentas (gestión, administración, financiero, técnico y contractual). La Rendición de Cuentas 2013 se encuentra confirmada para el viernes 21 de Noviembre de 2014, en el auditorio 2 de la Plaza de los Artesanos, que tiene una capacidad de 400 personas. De 2 a 6 pm. La invitación se encuentra publicada en página WEB desde el 6 de Noviembre de 2014 y en otras redes sociales como Facebook. El profesor Paulo Molina informa que se realizó la división del equipo de apoyo de la Subdirección Académica para invitar a los Colegios. La disposición de la rendición de cuentas se encuentra asociada a las 5 Claves de la Educación, los stands de cada clave se dispondrán en el auditorio desde la apertura, se realizará una mesa de trabajo en cada uno de ellos donde rotarán los participantes (de igual forma que en 2013). Se realizará un Dialogo Taller pedagógico taller dirigido por el profesor Alexander Ruiz para dar cierre al trabajo realizado en las mesas, con una duración aproximada de 45 minutos. Finalmente se realizara una mesa de conclusión de cada Clave, presidida por la profesora Nancy Martínez y conformada por los referentes principales de las mesas. La Rendición de Cuentas 2013 se denomina: "5 CLAVES PARA LA EDUCACIÓN, EL IDEP AL COLEGIO"</p>	Informe ejecutivo de rendición de cuentas, que fue publicado en la pagina web del IDEP.	Esta programación se encuentra registrada en acta de comité directivo de 10 de Noviembre de 2014.
	<p><b>Preparación logística del evento:</b> Definir lugar, hora y fecha de la audiencia pública de rendición de cuentas.</p>	CUMPLIDA	Oficina Asesora de Planeación	01/02/2014	30/10/2014	<p>En comités Directivos y Académicos, se definió la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas, se precisó el lugar (Plaza de los Artesanos), hora (2:00pm a 6:00pm) y fecha (21/11/2014).</p>	<p>Audiencia Pública de rendición de cuentas 2013, informado mediante la página WEB del Instituto. Bolerines internos # 34 con la información del evento, lugar, fecha y hora.</p>	<p>Los boletines se encuentran publicados en la página WEB del IDEP al igual que fueron enviados a todos los correos intitucionales de funcionarios, contratistas y asesores</p>
	<p><b>Estrategia de Comunicaciones:</b> Definir la estrategia de Comunicaciones, Campaña publicitaria, comunicar a la ciudadanía sobre los diversos escenarios por medio de los cuales se va a rendir cuentas a la ciudadanía (por ejemplo, sitios web o anuncios radiales). Promover la participación ciudadana. Invitaciones.</p>	CUMPLIDA	Oficina Asesora de Planeación / Comunicaciones	21/01/2014	30/10/2014	<p>Para la estrategia de comunicación se utilizaron diferentes mecanismos los cuales consistieron en: divulgación de boletines internos, externos, invitación en la pagina web del IDEP, llamadas telefónicas y correos masivos. Con el fin de apoyar el proceso de convocatoria, organización logística del evento, y desarrollo de la estrategia de comunicación, se suscribió el contrato de Prestación de servicios No. 125 de 2014, con el fin de cumplir obligaciones específicas como la elaboración de la propuesta de metodología de diálogo-taller y coordinar su ejecución, apoyar los procesos de convocatoria y la organización de las actividades para el evento de rendición de cuentas.</p>	<p>Boletines internos y externo; correos electronicos y pagina web del IDEP</p>	<p>Informe contrato No. 125 de 2014</p>
	<p><b>Organizar y consolidar la información:</b> Priorizar la información a entregar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de desarrollo.</li> <li>• Ejecución del presupuesto.</li> <li>• Acciones de mejoramiento institucional y de desempeño de la gestión pública.</li> </ul>	CUMPLIDA	Oficina Asesora de Planeación / Subdirección Académica /Subdirección Administrativa / Oficina Asesora Jurídica / Oficina de Control Interno	06/02/2014	25/10/2014	<p>Una vez definido los temas a desarrollar, se realizo revisión y consolidación de la información contando con el informe ejecutivo de rendición de cuentas para la vigencia 2013</p>	<p>Informe ejecutivo de rendición de cuentas, que fue publicado en la pagina web del IDEP.</p>	N/A
	<p><b>Plan de Acción Ajustado:</b> Presentar al Comité Directivo la estrategia Rendición de Cuentas para revisarlo y ajustarlo de ser necesario.</p>	CUMPLIDA	Oficina Asesora de Planeación	06/02/2014	05/10/2014	<p>Se contó con la estrategia de rendición de cuentas, la cual fue aprobada en Comité Directivo: La Rendición de Cuentas 2013 se encuentra confirmada para el viernes 21 de Noviembre de 2014, en el auditorio 2 de la Plaza de los Artesanos, que tiene una capacidad de 400 personas. De 2 a 6 pm. La invitación se encuentra publicada en página WEB desde el 6 de Noviembre de 2014 y en otras redes sociales como Facebook. El profesor Paulo Molina informa que se realizó la división del equipo de apoyo de la Subdirección Académica para invitar a los Colegios. La disposición de la rendición de cuentas se encuentra asociada a las 5 Claves de la Educación, los stands de cada clave se dispondrán en el auditorio desde la apertura, se realizará una mesa de trabajo en cada uno de ellos donde rotarán los participantes (de igual forma que en 2013). Se realizará un Dialogo Taller pedagógico taller dirigido por el profesor Alexander Ruiz para dar cierre al trabajo realizado en las mesas, con una duración aproximada de 45 minutos. Finalmente se realizara una mesa de conclusión de cada Clave, presidida por la profesora Nancy Martínez y conformada por los referentes principales de las mesas</p>	<p>Informe ejecutivo de rendición de cuentas, que fue publicado en la pagina web del IDEP.</p>	N/A
	<p><b>Informe Ejecutivo Rendición de Cuentas:</b> Preparación de las salidas de la información (informes, documentos, tablas, cuadros. Revisión y aprobación por parte de la Dirección.</p>	CUMPLIDA	Oficina Asesora de Planeación / Subdirección Académica /Subdirección Administrativa / Oficina Asesora Jurídica / Oficina de Control Interno	06/02/2014	05/10/2014	<p>Definidos los temas a desarrollar, cada área elaboró la información la cual fue revisada y consolidada contando con el informe final el cual fue publicado en la pagina web de la entidad</p>	<p>Informe ejecutivo de rendición de cuentas, que fue publicado en la pagina web del IDEP.</p>	N/A
	<p><b>Socialización Informe Rendición de Cuentas:</b> Publicación del informe de rendición de Cuentas para conocimiento de la ciudadanía en general.</p>	CUMPLIDA	Oficina Asesora de Planeación / Comunicaciones.	06/02/2014	20/10/2014	<p>El informe ejecutivo de rendición de cuentas fue publicado en la pagina web de la entidad.</p>	<p>Pagina WEB de la entidad, link rendición de cuentas</p>	N/A

3.	DIALOGO	<b>Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía:</b> Presentación del informe de rendición de cuentas a la ciudadanía, registro de asistencia, entrega del informe a la asistencia una quejas reclamos, aplicación de instrumento de evaluación del evento.	CUMPLIDA	IDEP	21/03/2014	30/10/2014	En el marco de la audiencia pública de rendición de cuentas, los asistentes diligenciaron la lista de asistencia, por otra parte de aplicó una encuesta de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del IDEP (Urna de quejas y reclamos). <i>En todos los espacios de socialización, se aplican encuestas para evaluar el grado de satisfacción de los usuarios y usuarias del IDEP.</i>	Informe ejecutivo de rendición de cuentas, que fue publicado en la pagina web del IDEP.		
4.	VALORACIÓN Y MEJORAMIENTO	<b>Divulgación de las conclusiones de la audiencia Pública:</b> Memorias, elaborar un acta final de la audiencia pública donde se resume lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidos de la ciudadanía durante la audiencia.	CUMPLIDA	Oficina Asesora de Planeación	21/03/2014	30/10/2014	Acta final de audiencia publica en la cual se menciona los principales comentarios y preguntas recibidas de la ciudadanía en el marco del desarrollo del evento	N/A	El acta final de la audiencia publica realizada, reposa en el archivo del expediente contractual No. 125 de 2014, así como las encuestas de satisfacción aplicadas.  Nota: Para los apartes de INTERACCIÓN CON LA CIUDADANIA, PLANEACIÓN DEL EVENTO, DIALOGO, VALORACIÓN Y MEJORAMIENTO, se aclara que el IDEP no desarrolla un único evento de Rendición de Cuentas sino que se realizan espacios como Socializaciones <b>Acciones locales, eventos académicos</b> que dan cuenta de los avances y resultados del idep de forma concurrente (65 con corte al 31 de Dic 2014). Evidencia de estas estan consignadas en el Informe de Gestión del IDEP y Memorias de cada evento que se encuentran en la Subdirección Académica.	
		<b>Evaluación del proceso de rendición de cuentas:</b> Presentación de resultados de la rendición de cuentas y formulación de acciones de mejoras. Evaluación de las propuestas ciudadanas con el fin de mejorar la gestión institucional.	CUMPLIDA	Comité Directivo	21/03/2014	30/11/2014	Las propuestas ciudadanas fueron tabuladas y están siendo revisadas a fin de aplicar las acciones de mejora en la entidad En todos los espacios de socialización, se evalúan las propuestas ciudadanas para tomar las acciones necesarias para cumplir con las necesidades y expectativas de los clientes.	N/A		
		Incluir en los planes de mejoramiento por procesos las propuestas ciudadanas con el fin de mejorar la gestión institucional.	EN PERMANENTE DESARROLLO	Comité Directivo	01/05/2014	31/12/2014	Una vez revisadas las propuestas ciudadanas se incorporarán al Plan de Mejoramiento por procesos.	N/A		
5.	PUBLICACIÓN DE INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	De acuerdo a la normatividad se publicarán en la pagina web institucional los informes correspondientes a: *Informe pormenorizado del Sistema de Control Interno *Informe Ejecutivo Anual del sistema de Control Interno *Balance General *Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental *Estado de Cambios en el Patrimonio *Catálogo de Cuentas *Informe de saldos de operaciones recíprocas *Certificación de la Información *Notas a los estados contables (anual) *Balance General *Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental *Informe de Evaluación de Indicadores Financieros *Informes de Gestión *Plan de acción *Plan de contratación *Informe ejecutivo de rendición de cuentas *Plan de desarrollo vigente *Plan Sectorial de Educación *Ejecución presupuestal de Gastos *Ejecución presupuestal de Ingresos *Informe de Gestión (primer y segundo) semestre	CUMPLIDA	Dependencia correspondiente para rendir el informe y la publicación por parte comunicaciones y de sistemas.	01/01/2014	31/12/2014	Durante el cuarto trimestre de 2014, y a lo largo de la vigencia 2014, el IDEP ha publicado en la Página WEB los siguientes Documentos:  *Plan de acción *Plan de contratación *Plan de desarrollo vigente *Plan Sectorial de Educación  * Balance General * Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental * Estado de Cambios en el Patrimonio * Catálogo de Cuentas * Informe de saldos de operaciones recíprocas *Certificación de la Información * Notas a los estados contables (anual) * Informe de Evaluación de Indicadores Financieros * Ejecución presupuestal de Gastos * Ejecución presupuestal de Ingresos * Cuenta mensual de la Contraloría de Enero a Noviembre (aplicativo diseñado para tal fin) * Informe Cuatrimestral Pormenorizado del Estado del Sistema de control del control interno en la entidad. * Informe Ejecutivo Anual del Sistema de Control Interno (vigencia 2013)  * Informe de Gestión Primero, Segundo y Tercer Trimestre de 2014  *Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y Seguimiento con corte al Primero, Segundo y Tercer Trimestre). *Mapa de Riesgos Anticorrupción y Seguimiento con corte al Primero, Segundo y Tercer Trimestre).  * Informe Ejecutivo de la Rendición de cuentas (rendición de cuentas vigencia 2013).	La información se encuentra publicada en la página WEB de la entidad  <a href="http://www.idep.edu.co">www.idep.edu.co</a>	La información se encuentra publicada en la página WEB de la entidad  <a href="http://www.idep.edu.co">www.idep.edu.co</a>	

6.	<b>SOCIALIZACIÓN DE PROYECTOS</b>	El IDEP tiene programada la realización de 23 escenarios de socialización de las actividades misionales.	CUMPLIDA	Subdirección Académica	30/06/2014	31/12/2014	Con corte al cuarto trimestre de 2014, la subdirección académica registra un total de 27 socializaciones realizadas en la vigencia 2014.  Por otra parte, se realizaron un total de 65 actividades de divulgación entre las cuales se encuentran: Socializaciones, Acciones Locales, Eventos Académicos de interacción con la ciudadanía, Espacios de encuentro con la ciudadanía (Foros, Ferias, Congresos, Seminarios, entre otros).	La información principal de los eventos se encuentra publicada en la página web de la entidad  <a href="http://www.idep.edu.co">www.idep.edu.co</a>	Evidencia de estas están consignadas en el Informe de Gestión del IDEP y Memorias de cada evento que se encuentran en la Subdirección Académica.
7	<b>DIVULGACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>	El área de comunicaciones a través de boletines internos y externos, correos electrónicos, redes sociales (facebook y twitter) divulga de acuerdo con las actividades desarrolladas en el Instituto a la comunidad educativa y a la ciudadanía en general información oportuna y de primera mano referente a la actualidad Institucional.	CUMPLIDA	Subdirección Académica/ Comunicaciones y sistemas.	01/01/2014	31/12/2014	El IDEP ha difundido a través de diferentes medios institucionales, web, redes sociales y correo electrónico información relacionada con actividades, eventos, producciones editoriales, servicios de consulta especializada a través del Centro de Documentación.  Desde el componente se ha difundido información directa, así:  * 3.215, y otros usuarios entre docentes investigadores e innovadores (2.500), facultades de educación (75), prensa distrito (70), medios masivos (70), medios alternativos (300), Colegios (360), y DLES (20).  * 14.393 usuarios de redes sociales Facebook, Twitter, Canal Youtube, Canal Spreaker.  Para el desarrollo de acciones externas que promuevan el fortalecimiento de la imagen institucional, se han producido 56 boletines externos y 25 boletines de prensa. Se ha visibilizado en medios externos masivos, educativos y alternativos, en 30 oportunidades.	La información se encuentra publicada en la página web de la entidad e Informe de Gestión por trimestre.  <a href="http://www.idep.edu.co">www.idep.edu.co</a>	La información se encuentra publicada en la página web de la entidad Informe de Gestión por trimestre.  <a href="http://www.idep.edu.co">www.idep.edu.co</a>

#### 4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Actividades	Observaciones OCI 2014	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Cierre	SEGUIMIENTO OCI- CUARTO TRIMESTRE DE 2014			
					Seguimiento OCI-con corte a DICIEMBRE 31 DE 2014	Publicación	Anotaciones	
1. <b>ACTUALIZACIÓN DE PORTALIO DE SERVICIOS DEL IDEP</b>	Caracterización de los servicios de la nueva propuesta del portafolio de servicios. Subdirección Académica .	CUMPLIDA	Subdirección Académica, Apoya Oficina Asesora de Planeación.	27/01/2014	01/04/2014	Durante el primer trimestre de la vigencia 2014, la Subdirección Académica formalizó la caracterización de Servicios del IDEP con base en el portafolio de servicios definido por la misma, donde se identificaron cuatro servicios macro de los que derivan doce programas relacionados.	N/A	Caracterización del Servicio Centro de Documentación, Caracterización del Servicio Diseño y desarrollo de procesos de investigación e información, Caracterización del Servicio Acompañamiento de sistematización de experiencias, investigación e innovación educativa y pedagógica y Caracterización del Servicio Socialización y divulgación del conocimiento en educación y pedagogía. Se encuentra en proceso de normalización dentro del SIG.
	Revisión de documentación y propuesta por parte del área misional (académicos).	CUMPLIDA	Subdirección Académica	27/01/2014	01/04/2014	Durante el primer trimestre de la vigencia 2014, la Subdirección Académica revisó los documentos y textos de los servicios del IDEP, posteriormente se pasaron a diseño del portafolio y después de contar con plegable digital y ser aprobado por la dirección del IDEP, se imprimió y fue distribuido enter la Comunidad Educativa Distrital, incluidos los funcionarios del IDEP.	Plegable Digital e Impreso.	El IDEP se encuentra en mesas de trabajo para articular la actualización de caracterización de servicios en los términos de la Estrategia Gobierno en Línea por lo que este Plan es el marco referencial del Comité dispuesto para tal fin y su estrategia.
	Consolidación de caracterizaciones de nueva propuesta de bienes y servicios de acuerdo a los aportes realizados por la Subdirección Académica	CUMPLIDA	Oficina Asesora de Planeación	27/01/2014	01/04/2014	Durante el primer trimestre de la vigencia 2014, la Subdirección académica con los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación, elaboraron la caracterización de los servicios del IDEP.	DRIVE del IDEP	Caracterización del Servicio Centro de Documentación, Caracterización del Servicio Diseño y desarrollo de procesos de investigación e información, Caracterización del Servicio Acompañamiento de sistematización de experiencias, investigación e innovación educativa y pedagógica y Caracterización del Servicio Socialización y divulgación del conocimiento en educación y pedagogía. Se encuentra en proceso de normalización dentro del SIG.
	Presentación para revisión y aprobación del Comité Directivo.	CUMPLIDA	Subdirección Académica	14/05/2014	30/05/2014	Durante el tercer trimestre de la vigencia 2014, se presentó la caracterización de los servicios del IDEP al Comité Académico, el cual dió su aval al respecto.	N/A	Se encuentra en proceso de normalización dentro del SIG.
Diseño y publicación portafolio de bienes y servicios IDEP	CUMPLIDA	Área de Comunicaciones	30/05/2014	30/05/2014	El portafolio de Servicios del IDEP, se encuentra actualizado y publicado en la WEB y difundido en los diferentes eventos académicos en los que participa el Instituto. A cada uno de los funcionarios, funcionarias, asesores, directivos y contratistas se les entregó un folleto con el portafolio de servicios, de igual forma, en todos los eventos realizados por el IDEP se han distribuido tales folletos , se continuará con esta actividad en todos los eventos en los cuales participa y realiza el IDEP.	WEB IDEP Programa Aula Urbana Dial - Reportes Centro de Documentación, Centro Virtual de Memoria, medios y canales IDEP. Entregado en Medio Impreso a los funcionarios y funcionarias del Instituto.	N/A	

2.	IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DEL IDEP	Aprobar y socializar el procedimiento "Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios".	CUMPLIDA	Oficina Asesora de Planeación/ Subdirección Académica	01/02/2014	31/12/2014	Durante el tercer trimestre, el procedimiento "Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios", fué aprobado el 28 de agosto de 2014 mediante formato Código PRO-AU-10-01. 310-2821581	DRIVE del IDEP	N/A
		Consolidación del informe anual de identificación de necesidades y expectativas de los usuarios del IDEP.	EN DESARROLLO	Subdirección Académica	28/02/2014	07/12/2014	Se realizó un informe preliminar de Identificación de necesidades y expectativas, el cual esta pendiente de completar con las acciones de mejora del proceso.	N/A	La entidad acordó que se realizaría un Informe Final que corresponda al cierre de la Vigencia, se generaría un Informe Preliminar con la recopilación de la información principal.
		Presentación del informe para revisión por la Alta Dirección.	EN DESARROLLO	Subdirección Académica/Oficina Asesora de Planeación	01/12/2014	10/01/2015	Se programó la presentación del informe para el segundo comité directivo del Instituto. Esta programado para el 9 de febrero de 2015.	N/A	Informes Parciales con la aplicación de encuestas
3.	MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Revisar, actualizar y socializar el procedimiento de medición de satisfacción de usuarios.	CUMPLIDA	Subdirección Académica	15/05/2014	11/06/2014	Durante el tercer trimestre, El procedimiento de medición de satisfacción de usuarios fue modificado mediante formato PRO-AU-10-01 el 28 de agosto de 2014 y socializado mediante correo electrónico enviado por Fanny Yanet cuesta el día 09 de septiembre de 2014, al igual fue socializado el día 22 de septiembre de 2014 con los profesionales de apoyo a los componentes.	DRIVE del IDEP	N/A
		Formalizar el (procedimiento e instrumento) para la medición de la satisfacción de Usuarios, definir la forma de aplicación.	CUMPLIDA	Subdirección Académica	15/07/2014 25/11/2014	09/08/2014 12/12/2014	Durante el tercer trimestre, el procedimiento de medición de satisfacción de usuarios, fue modificado y oficializado mediante formato PRO-AU-10-01 el 28 de agosto de 2014.	DRIVE del IDEP	El procedimiento actualizado se encuentra en el Drive del Sistema. PRO-AU-10-01 el 28 de agosto de 2014.
		Sistematización de la Información de satisfacción de Usuarios.	CUMPLIDA	Subdirección Académica	12/08/2014 12/12/2014	31/08/2014 21/12/2014	La información se encuentra sistematizada y tabulada en aplicativos de soporte de Google.	N/A	N/A
		Consolidación del informe anual de satisfacción de usuarios del IDEP.	EN DESARROLLO	Subdirección Académica	26/12/2014	15/01/2015	Se realizó un informe preliminar de Medición de Satisfacción de Usuarios, el cual esta pendiente de completar con las acciones de mejora del proceso, se encuentra en proceso de elaboración el Informe Final, para su presentación en el segundo comité directivo de la vigencia 2015.	N/A	N/A
		Presentación del informe anual de satisfacción de usuarios para revisión por la Alta Dirección.	EN DESARROLLO	Subdirección Académica/Oficina Asesora de Planeación	15/01/2015	18/01/2015	Se programó la presentación del informe para el segundo comité directivo del Instituto. Esta programado para el 9 de Febrero de 2015.	N/A	N/A

4.	PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS	Formalización y socialización del procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos.	CUMPLIDA	Oficina Asesora de Planeación	15/05/2014	15/06/2014	Durante el tercer trimestre, el procedimiento de Peticiones, Quejas y Reclamos fue legalizado y aprobado por el líder del proceso, el pasado 28 de Agosto de 2014.	DRIVE del IDEP	El procedimiento actualizado se encuentra en el Drive del Sistema. PRO-AU-10-03 Aprobado el 28 de Agosto de 2014.
		Medir la percepción del usuario frente a peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.	CUMPLIDA	Subdirección Administrativa	01/05/2014	30/06/2014	Con corte a Diciembre de 2014, la encuesta de medición de la satisfacción de usuarios se viene aplicando por la ventanilla de radicación, adicionalmente, el área de sistemas el pasado 22 de Agosto de 2014 se subió dicha encuesta al aplicativo WEB para que pueda ser contestada de manera virtual. Recolección permanente de información.	Formato de Encuesta de medición de la satisfacción de usuarios FT-AU-10-03 Aprobado el 27 de Mayo de 2014. <a href="http://www.idep.edu.co/?page_id=477">http://www.idep.edu.co/?page_id=477</a> , Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del IDEP.	Formato de Encuesta de medición de la satisfacción de usuarios FT-AU-10-03 Aprobado el 27 de Mayo de 2014. <a href="http://www.idep.edu.co/?page_id=477">http://www.idep.edu.co/?page_id=477</a> , Encuesta de Satisfacción de Usuarios y Usuarías del IDEP.
		Incluir en el plan de capacitación de la vigencia 2014, la Gestión Documental y de la Oficina Asesora Jurídica del instructivo para la atención de derechos de petición.	CUMPLIDA	Subdirección Administrativa	01/05/2014	31/12/2014	La capacitacion de gestión documental se incluyó en el Plan de Capacitación de la vigencia 2014. Se realizó la capacitación en el primer semestre del año. Se realizó en el tercer trimestre del 2014, una capacitación e inducción sobre el nuevo aplicativo del SDQS en derechos de petición para los funcionarios del Instituto.	N/A	Actas de Asistencia a la Capacitación sobre el nuevo aplicativo del SDQS
		Incluir el plan de incentivos no pecuniarios del IDEP de la vigencia 2014, el incentivo no monetario del Buen Servicio en Atención al Ciudadano y Centro de Documentación.	CUMPLIDA	Subdirección Administrativa	01/05/2014	31/12/2014	Se realizó un reconocimiento verbal a la labor realizada por las personas que atiende el servicio al usuario/usuario del IDEP.	N/A	N/A
		Elaborar e implementar instructivo para la atención en ventanilla de radicación y atención al ciudadano.	EN DESARROLLO	Subdirección Administrativa / Oficina Asesora de Planeación	15/02/2014	30/06/2014	Se elaboró el Manual de atención al usuario/usuario del IDEP donde se incluyen los protocolos y guías para la prestación de servicio. Durante el segundo trimestre, se elaboró el Manual de Correspondencia MN-GD-07-01 V2 aprobado el 14 de Abril de 2014.	N/A	Se encuentra pendiente por normalización en el SIG el Manual de atención al usuario/usuario del IDEP
		Definir e implementar un instrumento de control que permita mantener informados a los peticionarios acerca del estado de su petición.	CUMPLIDA	Oficina Asesora de Planeación / Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario	01/05/2014	31/12/2014	El aplicativo del SDQS de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, permite a los ciudadanos estar enterados sobre el estado de sus peticiones. El IDEP ingresa y da respuesta a las solicitudes en dicho aplicativo.	N/A	N/A
		Con la propuesta de reorganización administrativa del IDEP presentada al Departamento Administrativo del Servicio Civil se presenta la creación de la Oficina Asesora de Comunicaciones y Atención al Usuario, encargada de administrar todas las acciones sobre el referente, el cual se encuentra para aprobación por parte de dicha entidad.	EN DESARROLLO	N.A.	N.A.	N.A.	Primera Etapa del proceso: Convocatoria No. 001 de 2014. Para la provisión de empleos temporales de la planta de cargos del IDEP. Convocó a las servidoras y servidores públicos de carrera administrativa del IDEP a manifestar el interés de participar en la provisión de los empleos temporales de la planta aprobada por medio de la Resolución 07 de 2014 del Consejo Directivo del Instituto y Resolución 08 del 2014 del Consejo Directivo del Instituto.	Pagina WEB de la entidad	Se encuentran en desarrollo de acuerdo a lineamientos legales y técnicos Nacionales y Distritales.

Consolidación del Documento	Nadia Aixa Pineda Sarmiento Apoyo Profesional de la OCI (Original Firmado)
Seguimiento de la Estrategia	Jefe Oficina de Control Interno Nombre: DIANA KARINA RUIZ PERILLA (Original Firmado)