

| 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                                                    |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |                                                                                                                                              |              |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                                                                                         |
|                                                                                     | Actividades                   | Observaciones OCI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Responsable | Fecha Inicio                                                                                                                                 | Fecha Cierre | Seguimiento OCI | Publicación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Anotaciones |                                                                                                                         |
| 1.                                                                                  | SEGUIMIENTO A LOS RIESGOS     | Diseñar y desarrollar estrategias de sensibilización para incrementar la apropiación sobre administración del riesgo en el IDEP.                                                                                                                                                                                                                                                                        | CUMPLIDA    | Oficina de Control Interno                                                                                                                   | 01/02/2014   | 31/12/2014      | La Oficina Asesora de Planeación con el acompañamiento y apoyo de la Oficina de Control Interno, Presentaron la Política para la Administración del Riesgo del IDEP, que fue aprobada en comité SIG.                                                                                                                                                                  | 25/03/2014  | Resolución 014 de 2014, "Por la cual se adopta la política y los lineamientos para la Administración del Riesgo".       |
|                                                                                     |                               | 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.                                                                                                                                                                                                                                     | CUMPLIDA    | Líderes de Proceso                                                                                                                           | 01/02/2014   | 31/12/2014      | Se levantan cuatro mapas de riesgos correspondientes a los procesos:<br><br>Dirección y planeación<br>Mejoramiento integral y continuo<br>Evaluación y Seguimiento<br>Gestión documental                                                                                                                                                                              | NA          | Se brindan asesorías a la OAP para la formulación e implementación de la metodología para la administración del riesgo. |
|                                                                                     |                               | Seguimiento a la ejecución de los contratos y convenios suscritos por cada Director, jefe de Oficina y Supervisor del IDEP.                                                                                                                                                                                                                                                                             | CUMPLIDA    | Director, Jefe de Oficina y Supervisores de Contrato                                                                                         | 01/01/2014   | 31/12/2014      | La OAJ en cumplimiento de sus funciones, entre las cuales se encuentra la construcción y guarda de las carpetas contractuales de cada una de las vigencias, ha realizado la verificación documental a través de lista de chequeo de cada una de ellas, para lograr así la consecución de los documentos que surgen durante el desarrollo de la actividad contractual. | NA          | NA                                                                                                                      |
| 2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES                                                          |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |                                                                                                                                              |              |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                                                                                         |
| El IDEP no cuenta con trámites para la ciudadanía.                                  |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |                                                                                                                                              |              |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                                                                                         |
| 3. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS                                               |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |             |                                                                                                                                              |              |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |             |                                                                                                                         |
|                                                                                     | Actividades                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Responsable | Fecha Inicio                                                                                                                                 | Fecha Cierre | MARZO DE 2014   | Publicación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Anotaciones |                                                                                                                         |
| 1.                                                                                  | INTERACCIÓN CON LA CIUDADANÍA | Identificación de temas para la ciudadanía: En las reuniones del Instituto, identificar los principales temas de atención ciudadana, analizarlos y organizarlos para presentar dicha información en la rendición de cuentas.                                                                                                                                                                            | NA          | Subdirección Académica/Oficina Asesora de Planeación                                                                                         | 06/02/2014   | 05/06/2014      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NA          | NA                                                                                                                      |
|                                                                                     |                               | Sensibilización con los Funcionarios: 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). | NA          | Oficina Asesora de Planeación/Comunicaciones                                                                                                 | 20/01/2014   | 04/07/2014      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NA          | NA                                                                                                                      |
| 2.                                                                                  | PLANEACIÓN DEL EVENTO         | Alcance del Evento: 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.                                                                                                                               | NA          | Comité Directivo                                                                                                                             | 01/02/2014   | 05/06/2014      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NA          | NA                                                                                                                      |
|                                                                                     |                               | Preparación logística del evento: Definir lugar, hora y fecha de la audiencia pública de rendición de cuentas.                                                                                                                                                                                                                                                                                          | NA          | Oficina Asesora de Planeación                                                                                                                | 01/02/2014   | 04/07/2014      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NA          | NA                                                                                                                      |
|                                                                                     |                               | Estrategia de Comunicaciones: 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.                                                                                   | NA          | Oficina Asesora de Planeación / Comunicaciones                                                                                               | 21/01/2014   | 04/7/2014       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NA          | NA                                                                                                                      |
|                                                                                     |                               | Organizar y consolidar la información: Priorizar la información a entregar.<br>• Cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de desarrollo.<br>• Ejecución del presupuesto.<br>• Acciones de mejoramiento institucional y de desempeño de la gestión pública.                                                                                                                               | NA          | Oficina Asesora de Planeación / Subdirección Académica / Subdirección Administrativa / Oficina Asesora Jurídica / Oficina de Control Interno | 06/02/2014   | 25/06/2014      | 1. Se revisa el acta del día 17/03/2014, mediante la cual se modifican las fechas programadas de la Estrategia Anticorrupción para la vigencia 2014. (Se anexa copia del Acta 001 de 2014).                                                                                                                                                                           | NA          | NA                                                                                                                      |
|                                                                                     |                               | Plan de Acción Ajustado: Presentar al Comité Directivo la estrategia Rendición de Cuentas para revisarlo y ajustarlo de ser necesario.                                                                                                                                                                                                                                                                  | NA          | Oficina Asesora de Planeación                                                                                                                | 06/02/2014   | 05/06/2014      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NA          | NA                                                                                                                      |
|                                                                                     |                               | Informe Ejecutivo Rendición de Cuentas: Preparación de las salidas de la información (informes, documentos, pabes, cuadros. Revisión y aprobación por parte de la Dirección.                                                                                                                                                                                                                            | NA          | Oficina Asesora de Planeación / Subdirección Académica / Subdirección Administrativa / Oficina Asesora Jurídica / Oficina de Control Interno | 06/02/2014   | 05/06/2014      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NA          | NA                                                                                                                      |
|                                                                                     |                               | Socialización Informe Rendición de Cuentas: Publicación del informe de rendición de Cuentas para conocimiento de la ciudadanía en general.                                                                                                                                                                                                                                                              | NA          | Oficina Asesora de Planeación / Comunicaciones.                                                                                              | 06/02/2014   | 25/06/2014      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NA          | NA                                                                                                                      |
|                                                                                     |                               | Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía: 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.                                                                                                                                      | NA          | IDEP                                                                                                                                         | 21/03/2014   | 04/07/2014      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NA          | NA                                                                                                                      |
| 4.                                                                                  | VALORACIÓN Y MEJORAMIENTO     | Divulgación de las conclusiones de la audiencia Pública: 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.                                                                                                                                                                | NA          | Oficina Asesora de Planeación                                                                                                                | 21/03/2014   | 04/07/2014      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NA          | NA                                                                                                                      |
|                                                                                     |                               | Evaluación del proceso de rendición de cuentas: 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.                                                                                                                                                                     | NA          | Comité Directivo                                                                                                                             | 21/03/2014   | 30/08/2014      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NA          | NA                                                                                                                      |

|                                                    |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                                                                                                             |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    |                                                                       | Incluir en los planes de mejoramiento por procesos las propuestas ciudadanas con el fin de mejorar la gestión institucional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA       | Comité Directivo                                                                                            | 01/05/2014 | 31/12/2014 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 5.                                                 | PUBLICACIÓN DE INFORMES DE GESTIÓN INSTITUCIONAL.                     | De acuerdo a la normatividad se publicarán en la pagina web institucional los informes correspondientes a:<br>*Informe pormenorizado del Sistema de Control Interno<br>*Informe Ejecutivo Anual del sistema de Control Interno<br>*Balance General<br>*Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental<br>*Estado de Cambios en el Patrimonio<br>*Catálogo de Cuentas<br>*Informe de saldos de operaciones recíprocas<br>*Certificación de la información<br>*Notas a los estados contables (anual)<br>*Balance General<br>*Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental<br>*Informe de Evaluación de Indicadores Financieros<br>*Informes de Gestión<br>*Plan de acción<br>*Plan de contratación<br>*Informe ejecutivo de rendición de cuentas<br>*Plan de desarrollo vigente<br>*Plan Sectorial de Educación<br>*Ejecución presupuestal de Gastos<br>*Ejecución presupuestal de Ingresos<br>*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 primer trimestre de 2014, el IDEP a publicado en la Página WEB los siguientes Documentos:<br><br>*Informe pormenorizado del Sistema de Control Interno<br>*Informe Ejecutivo Anual del sistema de Control Interno<br>*Balance General<br>*Estado de Actividad Financiera, Económica, Social y Ambiental<br>*Estado de Cambios en el Patrimonio<br>*Catálogo de Cuentas<br>*Informe de saldos de operaciones recíprocas<br>*Certificación de la Información<br>*Notas a los estados contables (anual)<br>*Informe de Evaluación de Indicadores Financieros<br>*Informes de Gestión<br>*Plan de acción<br>*Plan de contratación<br>*Informe ejecutivo de rendición de cuentas<br>*Plan de desarrollo vigente<br>*Plan Sectorial de Educación<br>*Ejecución presupuestal de Gastos<br>*Ejecución presupuestal de Ingresos | 31/03/2014 | La información se encuentra publicada en la página web de la entidad<br><br>www.idep.edu.co                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 6.                                                 | SOCIALIZACIÓN DE PROYECTOS                                            | El IDEP tiene programada la realización de 23 escenarios de socialización de las actividades misionales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | NA       | Subdirección Académica                                                                                      | 30/06/2014 | 31/12/2014 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 7                                                  | DIVULGACIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL                               | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | NA       | Subdirección Académica/ Comunicaciones y sistemas.                                                          | 01/01/2014 | 31/12/2014 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                                                                                                             |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Actividades                                        |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                                                                                                             |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Responsable                                        |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                                                                                                             |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Fecha Inicio                                       |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                                                                                                             |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Fecha Cierre                                       |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                                                                                                             |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| MARZO DE 2014                                      |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                                                                                                             |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Publicación                                        |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                                                                                                             |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Anotaciones                                        |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |          |                                                                                                             |            |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 1.                                                 | ACTUALIZACIÓN DE PORTALIO DE SERVICIOS DEL IDEP                       | 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 | 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 marco de los que derivan doce programas relacionados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | NA         | 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. |
|                                                    |                                                                       | Revisión de documentación y propuesta por parte del área misional (académicos).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | CUMPLIDA | Subdirección Académica                                                                                      | 27/01/2014 | 01/04/2014 | La Subdirección Académica revisó los documentos y textos de los servicios del IDEP, posteriormente se pasaron a diseño del portafolio y como un primer documento se tiene un plegable digital que pasará a revisión por parte de la dirección del IDEP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                                                                       | 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 | Se elaboró el documento de Caracterización de los servicios del IDEP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | NA         | La Subdirección académica con los lineamientos de la Oficina Asesora de Planeación, elaboraron la caracterización de los servicios del IDEP.                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                    |                                                                       | Presentación para revisión y aprobación del Comité Directivo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | NA       | Subdirección Académica                                                                                      | 14/05/2014 | 30/05/2014 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2.                                                 | IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS DEL IDEP | Diseño y publicación portafolio de bienes y servicios IDEP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | NA       | Área de Comunicaciones                                                                                      | 30/05/2014 | 30/05/2014 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                                                                       | Aprobar y socializar el procedimiento "Identificación de necesidades y expectativas de los usuarios".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NA       | Oficina Asesora de Planeación/ Subdirección Académica                                                       | 01/02/2014 | 31/12/2014 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                                                                       | Consolidación del informe anual de identificación de necesidades y expectativas de los usuarios del IDEP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | NA       | Subdirección Académica                                                                                      | 28/02/2014 | 07/12/2014 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                                                                       | Presentación del informe para revisión por la Alta Dirección.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | NA       | Subdirección Académica/Oficina Asesora de Planeación                                                        | 01/12/2014 | 10/01/2015 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 3.                                                 | MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS                              | Revisar, actualizar y socializar el procedimiento de medición de satisfacción de usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | NA       | Subdirección Académica                                                                                      | 15/05/2014 | 11/06/2014 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                                                                       | Formalizar el (procedimiento e instrumento) para la medición de la satisfacción de Usuarios, definir la forma de aplicación .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | NA       | Subdirección Académica                                                                                      | 15/07/2014 | 09/08/2014 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                                                                       | Sistematización de la Información de satisfacción de Usuarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | NA       | Subdirección Académica                                                                                      | 25/11/2014 | 12/12/2014 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                                                                       | Consolidación del informe anual de satisfacción de usuarios del IDEP.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NA       | Subdirección Académica                                                                                      | 12/08/2014 | 31/08/2014 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                                                                       | Presentación del informe anual de satisfacción de usuarios para revisión por la Alta Dirección.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | NA       | Subdirección Académica/Oficina Asesora de Planeación                                                        | 12/12/2014 | 21/12/2014 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                                                                       | Presentación del informe anual de satisfacción de usuarios para revisión por la Alta Dirección.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | NA       | Subdirección Académica/Oficina Asesora de Planeación                                                        | 28/12/2014 | 15/01/2015 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                                                                       | Formalización y socialización del procedimiento de Peticiones, quejas y reclamos .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | NA       | Oficina Asesora de Planeación                                                                               | 15/01/2015 | 18/01/2015 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                                                                       | Medir la percepción del usuario frente a peticiones, quejas, reclamos o sugerencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | NA       | Subdirección Administrativa                                                                                 | 15/05/2014 | 15/06/2014 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                                                                       | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | NA       | Subdirección Administrativa                                                                                 | 01/05/2014 | 30/06/2014 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                    |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | NA       | Subdirección Administrativa                                                                                 | 01/05/2014 | 31/12/2014 | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NA         | NA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|    |                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |    |                                                                                                    |            |            |    |    |    |
|----|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------|----|----|----|
| 4. | PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS | Incluir el plan de incentivos no pecuniarios del IDEP de la vigencia 2014, el incentivo no monetario del Buen Servicio al Ciudadano y Centro de Documentación                                                                                                                                                                                   | NA | Subdirección Administrativa                                                                        | 01/05/2014 | 31/12/2014 | NA | NA | NA |
|    |                               | Elaborar e implementar instructivo para la atención en ventanilla de radicación y atención al ciudadano.                                                                                                                                                                                                                                        | NA | Subdirección Administrativa / Oficina Asesora de Planeación                                        | 15/02/2014 | 30/06/2014 | NA | NA | NA |
|    |                               | Definir e implementar un instrumento de control que permita mantener informados a los peticionarios acerca del estado de su petición                                                                                                                                                                                                            | NA | Oficina Asesora de Planeación / Subdirección Administrativa, Financiera y de Control Disciplinario | 01/05/2014 | 31/12/2014 | NA | NA | NA |
|    |                               | 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. | NA | N.A.                                                                                               | N.A.       | N.A.       | NA | NA | NA |

|                              |                                                                                                             |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Consolidación del Documento  | Contratista Oficina de Control Interno<br>Nombre: <b>DAVID SANTIAGO RODRIGUEZ FORERO (Original Firmado)</b> |
| Seguimiento de la Estrategia | Jefe Oficina de Control Interno<br>Nombre: <b>DIANA KARINA RUZ PERILLA (Opcional Firmado)</b>               |