



150.780.70.320

Bogotá D.C., 07 de Diciembre de 2018

Doctor
GIOVANY CHAMORRO RUALES
Director Nacional (E)
Escuela Superior de Administración Pública

Referencia: Informe de Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Respetado doctor:

Por la presente me permito hacer entrega formal del informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, periodo evaluado septiembre a diciembre de 2018.

Atenta a sus comentarios e inquietudes.

Cordialmente,

MARIA MAYERLY PEDREROS PINZON
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboro: Camilo Mahecha R.

Anexo: Informe en 21 folios



PERIODICIDAD DEL INFORME	Anual		PERIODO A REPORTAR	Septiembre - Diciembre		
	Semestral					
	Cuatrimestral	x				
	Trimestral		FECHA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME	Mes	Día	Año
	Bimestral					
	Mensual					
OTRO						
			12	07	2018	

NOMBRE DEL INFORME	INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
--------------------	---

NORMAS QUE RESPALDAN EL INFORME	<p>Constitución Política de Colombia de 1991, Artículo 209: La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.</p> <p>Artículo 269: En las entidades públicas, las autoridades correspondientes están obligadas a diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno, de conformidad con lo que disponga la ley, la cual podrá establecer excepciones y autorizar la contratación de dichos servicios con empresas privadas colombianas.</p> <p>Ley 1712 de 2014: La cual tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.</p> <p>Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. (Estatuto Anticorrupción)</p> <p>Decreto 103 de 2015: Tiene por objeto reglamentar la Ley 1712 de 2014, en lo relativo a la gestión de la información pública.</p> <p>Resolución 1096 de 2015: por medio del cual se reglamentan los instrumentos de gestión de la información pública en relación a los procedimientos de elaboración, actualización y publicación acorde con lo dispuesto en el artículo 2.5.5.2 del Decreto 1080 de 2015, reglamentario de la Ley 1712 de 2014.</p>
---------------------------------	---



RESPONSABLE PROCESO	OFICINA DE CONTROL INTERNO
OBJETO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, así mismo, efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan. 2. Establecer el nivel de cumplimiento y avances de las Acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Escuela Superior de Administración Pública. 3.
ALCANCE	El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades por dependencias, definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2018, en el segundo cuatrimestre, con corte a 31 de agosto del presente año.
PROFESIONAL (es) QUE ELABORAN EL INFORME	Camilo Mahecha









METODOLOGIA:

Al realizar la verificación, se utilizó la técnica de "Observación" la cual consiste en cerciorarse de hechos y circunstancias relacionadas con las acciones y actividades presentadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Lo evidenciado y observado por parte de la OCI, queda soportado en el presente informe, así como las observaciones y recomendaciones generadas.

DESARROLLO:

Ver Tabla 1

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	% de avance	Observaciones OCI	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Seguimiento a la efectividad de la Política de Administración del riesgo	Seguimiento a la efectividad de la política de riesgos	100%	segundo seguimiento política de riesgos:  Respuesta Plan Anticorrupción.pdf	
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Actualizar el Mapa de riesgos de corrupción	Mapa actualizado	100%	El 27 de octubre de 2018 se solicitó a toda la entidad la actualización del mapa de riesgos de corrupción de acuerdo a los nuevos mecanismos y actividades dados por la OAP. (Ver adjunto "Identificación de riesgos de las áreas").  RV Identificación de riesgos de las áreas.r	
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Socialización y sensibilización de los riesgos	Sensibilización de riesgos de corrupción al interior de los procesos	100%	Se consolida y se publica nuevo Mapa de Riesgos Institucional (Gestión y corrupción) en la página web para socialización de los servidores, contratistas y grupos de valor en el portal de Participación ciudadana y en el link de planes institucionales; actualmente, ya sólo se encuentra en el link de planes institucionales http://www.esap.edu.co/portal/index.php/mapa-de-riesgos/ Se publica versión definitiva con cambios y se socializa a través de la página web, con aprobación del comité institucional de gestión y desempeño. (Ver imagen radicado a comunicaciones portal mclfp.)	

				Detalle de la solicitud Número Radicador: ES17041580 Solicitante: Giovanni Sneyder Martín Arévalo Dependencias: Oficina Asesora de Planeación Tipo de Solicitud: Social Work Fecha Solicitud: 30/01/2018 Fecha Inicio Publicación: 30/01/2018 Fecha Fin Publicación: 19/05/2023 Yields: 20180130 Puntos de Riesgos Institucionales 2018	
	3.2	Incluir la temática de Lucha contra la corrupción en el Plan Institucional de Capacitación	Temática de Lucha contra la corrupción incluida en el PIC	100%	Revisado el Plan Institucional de Capacitación – PIC 2018 publicado en el siguiente link: http://www.esap.edu.co/portaf/index.php/plan-institucional-de-capacitacion/ , se evidencia que según el numeral 6.1 "Dimensión organizacional de los programas de formación, capacitación, para los servidores públicos de la ESAP", no fue evidenciada explícitamente la temática de lucha contra la corrupción. Sin embargo la Coordinación de Talento Humano suministró evidencia en la cual se dictaron cursos de lucha anticorrupción:     Comunicaciones CRONOGRAMA LUCHA CONTRA LA OFICIO PIC capacitaciones PIC a RETOS.msx CORRUPCION.pdf ANTICORRUPCION.p
Subcomponente (proceso 4 Monitoreo o revisión)	4.1	Realizar monitoreo a la gestión del riesgo de corrupción	6 Informes de monitoreo de riesgos documentados	100%	Reporte de seguimiento a riesgo  Reporte de seguimiento a riesgo  Reporte de seguimiento a riesgo  Reporte de seguimiento a riesgo  Reporte de seguimiento a riesgo
	4.2	Verificar la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción verificados y valorados	100%	A través de las auditorías de evaluación y seguimiento, la Oficina de Control Interno realiza la verificación de la efectividad de los controles que mitigan los riesgos tanto de corrupción como de gestión, todo bajo el marco del programa anual de auditorías.




Subcomponente/p roceso 5 Seguimiento	5.1 Realizar informes de plan de seguimiento anticorrupción	Seguimiento de ley al Plan anticorrupción	100%	Se elabora tercer informe de seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano periodo julio – octubre de 2018 y es publicado en el siguiente link: http://www.esap.edu.co/portal/index.php/estructura-organica/oficina-de-control-interno/#1505071539732-e7fcb90-3548
Componente 2: Racionalización de Trámites				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	% de avance	Observaciones OCI
Subcomponente/p roceso 2 Racionalización de Trámites	1.1 Implementación de una herramienta tecnológica que permite al usuario registrar su solicitud y obtener un código de seguimiento que le permita consultar el estado de su trámite.	Trámite/OP A total en línea	50%	Al respecto la Subdirección de Proyección Institucional mediante oficio 170.1480.10.530 del 3 de diciembre informa adjuntando los respectivos anexos: "Se han realizado las siguientes Etapas del Proceso de sistematización: Actualización del proceso y procedimiento del Departamento de Asesoría y Consultorías realizado por el Proyecto Estratégico y apoyado por el Equipo Técnico del Departamento. Revisión del Portafolio de Servicios del Departamento, construido por la firma contratista del Proyecto Estratégico, el cual se presentará al usuario final para la elección del producto que requiere. Reunión del Equipo Técnico del Departamento para la revisión del manual de especificaciones funcionales del Módulo de Asesoría y Consultoría. Reunión con la empresa ACIES, desarrollador del Módulo, para que brindara claridad a varias inquietudes que surgieron de la revisión al manual. Primera socialización de la firma ACIES del funcionamiento del módulo de acuerdo con los perfiles asignados al equipo del DAC, surgen varias observaciones y se espera nueva convocatoria para la última versión.




Componente 3. Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	% de avance	Observaciones OCI
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Actualizar las necesidades de información de la población objetivo.	Capítulo de información incluido en las Caracterizaciones de usuarios de	70%	<p>La programación que ha definido la empresa ACIES y que nos da a conocer la Ingeniera Adriana Patricia Pedraza Estrada, Contratista de la Oficina de Sistemas e Informática de la Escuela, es: La respectiva socialización y ajustes de módulo Asesoría y Consultorías se realizará los días 5 al 7 de Diciembre.</p> <p>La capacitación de los proyectos se realizara del 11 al 14 y la salida a producción del módulo será a partir del 15 de diciembre en adelante.</p> <p>En este orden de ideas, no tenemos la precisión de que en este año se le brinde la citada herramienta al usuario final (ciudadano). Es importante aclarar que este aplicativo o modulo, no depende directamente del departamento de Asesoría y Consultorías sino de la firma ACIES, que fue contratada para desarrollar este software.</p> <p>El anterior sustento con la finalidad de aplazar realizan a través del SUT el cumplimiento de dicho proceso."</p> <p>En conclusión, la Oficina de Control Interno evidencia que aunque se han realizado esfuerzos para el cumplimiento de la actividad, esta no fue ejecutada en su totalidad, tal como fue planteada en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</p>
				Caracterización de Investigaciones: http://www.esap.edu.co/portal/index.php/Descargas/185/caracterizacion-de-usuarios/2353/caracterizacion-investigacion.pdf Caracterización de Docencia:

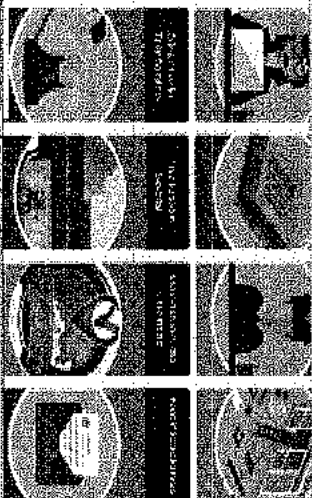
					<p>http://www.esap.edu.co/portal/index.php/Descargas/185/caracterizacion-de-usuarios/2352/caracterizacion-docencia.pdf Se observa información desactualizada ya que el periodo a caracterizar va desde 2013 a 2015.</p> <p>Caracterización de Capacitación – Alto Gobierno:</p> <p>http://www.esap.edu.co/portal/index.php/Descargas/185/caracterizacion-de-usuarios/2351/caracterizacion-capacitacion-alto-gobierno.pdf</p> <p>Caracterización de Capacitación:</p> <p>http://www.esap.edu.co/portal/index.php/Descargas/185/caracterizacion-de-usuarios/2350/caracterizacion-capacitacion.pdf</p> <p>Caracterización Asesoría y Asistencia Técnica:</p> <p>http://www.esap.edu.co/portal/index.php/Descargas/185/caracterizacion-de-usuarios/2349/caracterizacion-asesoria-y-consultoria.pdf La caracterización demográfica de usuarios no se encuentra en el documento.</p> <p>Se encuentra actualizada la información de la página Web de la entidad de acuerdo a la ley 1712 y en conformidad con el informe de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno de acuerdo con: http://www.esap.edu.co/portal/index.php/Descargas/154/ley-de-transparencia-ley-1712-de-2014/29904/informe-de-seguimiento-oci-a-la-ley-de-transparencia-1712-de-2014-2do-periodo-2017.pdf</p>
	1.2	Mantener actualizada la información requerida para la transparencia y acceso a la información	Página web actualizada según lo requerido en la ley 1712	100%	
	1.3	Hacer seguimiento de la información de conformidad con las necesidades de la población objetivo y publicada por las áreas	Mantener actualizada la información publicada por los	100%	La información se encontró actualizada: http://www.esap.edu.co/portal/index.php/transparencia-2/

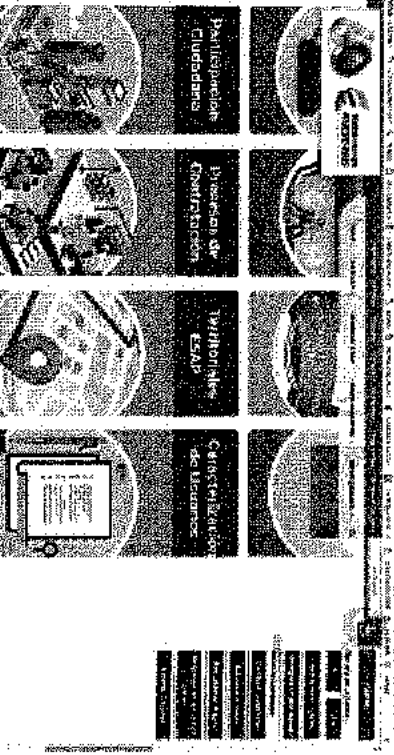
		medios electrónicos oficiales de la institución a disposición del ciudadano.		El informe de Gestión vigencia 2017 con corte a diciembre está publicado en la página web, conforme a los parámetros establecidos: http://www.esap.edu.co/portal/index.php/informes-de-gestion/ Para 2018, la jornada de rendición de cuentas se realizó el 31 de julio, https://www.esap.edu.co/portal/index.php/rendicion-de-cuentas/
	1.4 Mantener actualizada la página web de rendición de cuentas en el portal institucional de la ESAP	Información actualizada en la página web	100%	Se elabora tercer informe de seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano periodo julio – octubre de 2018 y es publicado en el siguiente link: http://www.esap.edu.co/portal/index.php/estructura-organica/oficina-de-control-interno/#1505071539732-e7fdb190-3548
	1.5 Publicación de informes periódicos dirigidos a los ciudadanos y grupos de interés	3 informes de seguimiento al plan anticorrupción 2 informe de gestión 1 informe de rendición de cuentas	100%	Informe de rendición de cuentas, con vigencia 2017: http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2018/07/2018-01-30-informe-de-Gestion-2017-final-V2-1.pdf
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la	2.0 Realizar jornada de rendición	Jornada de rendición de cuentas	100%	https://www.esap.edu.co/portal/index.php/memoria-sede-central-2017/


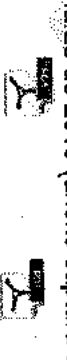

ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Mantener un medio de comunicación por redes sociales para tener contacto de doble vía con los ciudadanos sobre la gestión institucional	Redes sociales de interacción con el ciudadano	100%	Se evidenció redes sociales como Facebook: https://www.facebook.com/profile.php?id=100006985514895&fref=mentions en donde la ESAP mantiene interacción constante con los ciudadanos.
	2.2	Mantener el chat o foro como canal de comunicación con el ciudadano ante la ESAP	Reactivación del foro de la ESAP Cronograma de foros a realizar	100%	Se evidencia activo el chat de la ESAP a través de la página de Facebook: https://www.facebook.com/esapoficial/
	2.3	Realizar actividades de difusión de información de interés público de las temáticas de Rendición de cuentas al interior de la Entidad y dirigidos a los grupos de interés (correos electrónicos, banners, difusión medios de comunicación, campañas de redes sociales)	Según la estrategia de comunicación desarrollada de diálogo de doble vía para el evento de rendición de cuentas	100%	https://www.esap.edu.co/portal/index.php/memoria-sede-central-2017/
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Identificar acciones de incentivo para fomentar la participación de las partes interesadas en la rendición de cuentas de la ESAP	Acciones de incentivo identificadas y aplicadas	100%	https://www.esap.edu.co/portal/wp-admin-admin-ajax.php?juwpfisAdmin=false&action=wpfd&task=file_download&wpfd_category_id=944&wpfd_file_id=38973&token=706e1f15e57823a356e09483513563a5&preview=1
	3.2	Realizar jornadas de sensibilización con las	Desarrollar jornadas de	100%	https://www.esap.edu.co/portal/wp-admin-admin-ajax.php?juwpfisAdmin=false&action=wpfd&task=file_download&wpfd

		dependencias y Direcciones Territoriales en sus actividades cotidianas y que están relacionadas con el tema de Rendición de Cuentas.	sensibilización previas al evento de rendición de cuentas con las áreas de la sede central y Direcciones Territoriales.			category_id=944&wpfd_file_id=38973&token=706e1f15e57823a356e09483513563a5&preview=1
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Coordinar la Elaboración y Ejecución del Cronograma del Conjunto de Acciones Seleccionadas	Informe de evaluación de estrategia de rendición de cuentas	100%		https://www.esap.edu.co/portal/wp-admin-admin-ajax.php?iwpfisAdmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=944&wpfd_file_id=38973&token=706e1f15e57823a356e099d196a8a61b&preview=1
	4.2	Realizar la Evaluación de la estratégica de rendición de cuentas	Informe de evaluación de estrategia de rendición de cuentas	100%		https://www.esap.edu.co/portal/wp-admin-admin-ajax.php?iwpfisAdmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=946&wpfd_file_id=38987&token=624306066e73e57c3e6099d196a8a61b&preview=1
Componente 4. Servicio al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	% de Avance	Observaciones OCI	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	1.1	Realizar informes al Comité de Gestión y Desempeño Institucional de la Gestión de la PQRSD para la toma de decisiones	4 informes trimestrales	100%	https://www.esap.edu.co/portal/index.php/estructura-organica/secretaria-general/atencion-al-ciudadano/atencion-al-ciudadano-quejas-y-reclamos/#1505072056878-eadfcdda-1ddc  tercer trimestre.pdf  anexo 4.pdf  anexo 4.1.pdf	

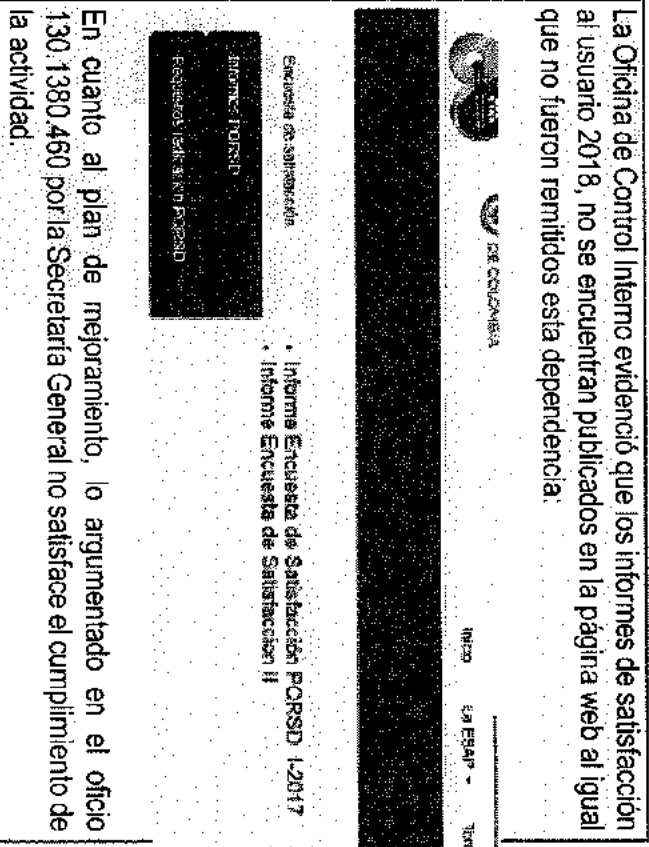
	1.2	Difusión y socialización del Protocolo de Servicio al Ciudadano, Reglamento PQRS, Plan de Participación, Política de Inclusión y Cartilla de Inclusión Social	Documentos difundidos	100%	Se evidenció lista de asistencia a capacitación de fecha 28 de febrero de 2018, a través del cual se realizó la socialización a los enlaces de PQRS dando a conocer el protocolo de servicio al ciudadano, carta de trato digno, reglamento interno de PQRS y matriz de trazabilidad. Lo cual también fue remitido a través de correo electrónico de fecha 01 de marzo de 2018 (anexo captura de pantalla).	 
	2.1	Mantener la estrategia de servicio al ciudadano	Estrategia mantenida en 100%	100%	De acuerdo a oficio 130.1380.460 del 4 de diciembre, Secretaría General adjunta el avance del plan estratégico de servicio al ciudadano.	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Consolidar y fortalecer el Sistema de Atención al ciudadano, quejas y reclamos actual a nivel nacional	1 informe Diagnóstico Encuentro de Lideres	100%	https://www.esap.edu.co/portal/index.php/participacion-ciudadana/	
	2.3	Mantener el portafolio de servicios para su publicación	Portafolio de servicios	100%	Portafolio de servicios publicado y actualizado a 2018. http://www.esap.edu.co/portal/index.php/Descargas/354/portafolio-de-servicios-2018/30526/portafolio-de-servicios-esap.pdf	
	2.4	Mantener el directorio de servidores públicos de la ESAP	Directorio Actualizado	100%	Directorio actualizado http://www.esap.edu.co/portal/index.php/estructura-organica/secretaria-general/atencion-al-ciudadano/inclusion-social-acciones-incluyentes/	


	<p>2.5</p> <p>Mantener el servicio de Inclusión Social y Acciones Incluyentes de manera presencia y uso de herramientas web</p>	<p>Servicio al ciudadano a través de herramientas Web</p>	<p>100%</p>	 <p>Estas herramientas de uso libre que facilita MINTIC y el centro de relevo para la atención de personas con alguna discapacidad que llegan a la Entidad a requerir algún servicio. Se descarga la herramienta de cuerdo a la necesidad o a la discapacidad que presente el usuario y se procede a configurar el software en la máquina donde vaya a trabajar el usuario y así pueda proceder hacer sus labores.</p> <p>El Centro de Relevo, permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea. Este software se emplea más que todos en las oficinas de atención al ciudadano a nivel Nacional.</p> <p>Software Magic: Es un software que amplía hasta 16 veces el tamaño de las letras en pantalla y permite variar color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad.</p> <p>Software Jaws: Es un software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones.</p>
--	--	---	-------------	---

	<p>Fortalecer la inclusión y Señalizar las dependencias de la entidad para guiar a los ciudadanos en la movilización dentro de la entidad promoviendo la inclusión social (población con discapacidad auditiva y visual)</p>	<p>51 dependencias señalizadas</p>	<p>100%</p>	<p>Portal Web de la ESAP, en la parte superior derecha del portal: http://www.esap.edu.co/portal/</p>  <p>Se implementó en la reingeniería del portal web la inclusión de herramientas para discapacidades visuales para facilitar el uso y la navegación de la página web.</p> <p>En los videos incluidos en el portal web se adiciona una descripción textual del mismo para aquellas personas con discapacidad auditiva.</p> <p>Al respecto la Subdirección de Proyección Institucional mediante oficio 170.1480.10.530 del 3 de diciembre, anexó los soportes correspondientes a la ejecución del contrato, la liquidación del mismo y la evidencia fotográfica que respalda la señalización.</p>
--	--	------------------------------------	-------------	--

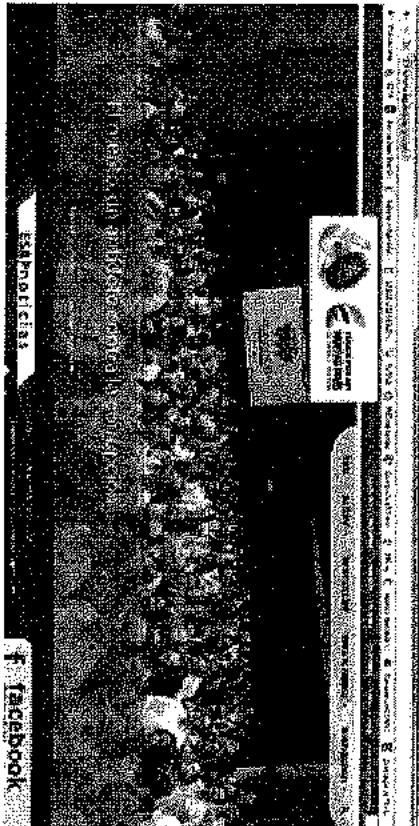
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Dar continuidad en el contenido del PIC (Plan Institucional de Capacitación) en los temas relacionados con Servicio al Ciudadano	Funcionarios y personal capacitados	100%	Componente Servicio al Ciudadano: dentro del Plan Institucional de Capacitación se estructuro los siguientes temas: Innovación pública para el servicio al ciudadano: - Atención al ciudadano - Servicio al cliente - Comunicación asertiva - Servicio al ciudadano - Derecho de petición - Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes - Manejo Efectivo del tiempo
	4.1	Mantener actualizado el normograma.	Normas internas y externas	100%	se adelantó jornada de trabajo entre la Oficina Asesora Jurídica, Secretaría General, Oficina de Sistemas e Informática y Grupo de Gestión del Talento Humano en el cual se estableció un borrador del procedimiento para el normograma (se anexa captura de pantalla y borrador de procedimiento) 
	4.2	Revisión documentación Relación estado – ciudadano	Documentos revisados, aprobados y difundidos	100%	Se evidenció lista de asistencia a capacitación de fecha 28 de febrero de 2018, a través del cual se realizó la socialización a los enlaces de PQRs dando a conocer el protocolo de servicio al ciudadano, carta de trato digno, reglamento interno de PQRs y matriz de trazabilidad. Lo cual también fue remitido a través de correo electrónico de fecha 01 de marzo de 2018 (anexo captura de pantalla). 
Subcomponente 4 Normalivo y procedimental	4.3	mantener la política de Tratamiento de Datos Personales	Política aplicada	100%	Se evidencia cumplimiento de la actividad al incluir la política de datos personales en todos los formularios de inscripción de la entidad a partir de la página web, como se muestra en la imagen: 

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	% de Avance	Observaciones OCI
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Mantener actualizada la información en la Página Web de la entidad	Información publicada	100%	https://www.esap.edu.co/portal/index.php/estructura-organica/secretaria-general/atencion-al-ciudadano/
	1.2 Divulgación de datos abiertos	Link de Datos abiertos actualizado en la Página web	100%	http://www.esap.edu.co/portal/index.php/transparencia-2/datos-abiertos/



	1.3	Publicación de información de la contratación pública	Información de la contratación de la entidad actualizada en Pág. Web Link de la transparencia a esta la contratación de prestación de servicios y de los procesos de selección	100%	http://www.esap.edu.co/portal/index.php/transparencia-2/procesos-de-contratacion/
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Dar respuesta a las solicitudes de información que se realicen por parte de la ciudadanía en general	Solicitudes atendidas	100%	 Informe I Trimestre 2018.pdf De acuerdo a oficio 130.1380.460 del 4 de diciembre, Secretaría General Informa lo siguiente:
	2.2	Ajustar los acuerdos de niveles de servicio para dar respuesta a los requerimientos de información pública de nuevos productos y servicios	Acuerdos de niveles de servicio documentados e implementados	0%	<p><i>"Frente a este componente se han realizado diferentes mesas de trabajo que han permitido ajustar los niveles de servicio en las respuestas de requerimientos, tales como: solicitar la unificación de canales y la identificación de usuarios que publicaron información en la página web, lo que nos permitirá controlar el dueño de la misma para su identificación y consulta. Por otro lado se viene realizando la</i></p>

					actualización del directorio telefónico soportado mediante acto administrativo”
					Si bien es cierto se han realizado mesas de trabajo como lo informa la Secretaría General, no se remitieron como evidencia del cumplimiento de la actividad; los acuerdos de niveles de servicio, por lo cual la Oficina de Control Interno no puede dar cumplimiento a satisfacción. En la actualización de activos de información, se encuentra actualizada y detallada la Calificación de los Activos de información, los cuales son Reservada, Pública y Clasificada. El link es http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2015/08/Registro-de-Activos-de-Informaci%C3%B3n.pdf
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisar y actualizar el inventario de activos de información	Inventario de información actualizado	100%	
	3.2	Actualizar el esquema de publicación de la información	Esquema de publicación de la información actualizado	100%	Al respecto la Subdirección de Proyección Institucional mediante oficio 170.1480.10.530 del 3 de diciembre, anexó los soportes correspondientes a la ejecución de la actividad. http://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/%C3%8Dndice-de-Informaci%C3%B3n-Clasificada-y-Reservada.pdf
	3.3	Actualizar el índice de información Clasificada y reservada. (incluido en el inventario de activos de información)	Inventario de información actualizado	100%	
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Adecuar canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad.	Canales electrónicos de información adecuados para personas en condición de	100%	Canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad. Portal web:

		discapacida d		 <p>El nuevo diseño del portal web cuenta con tecnologías para efectos de inclusión social que brindan una solución óptima a los problemas presentados de accesibilidad, según el diagnóstico realizado bajo lineamientos de NTC 5854</p>
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Elaborar instrumentos de estadística de las consultas de información realizadas	Instrumento S estadísticos de consulta de información diseñados e implementad OS	100%	

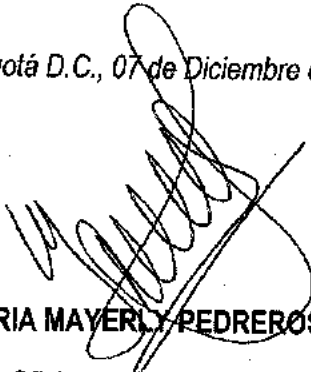
	<p>5.2</p> <p>Incluir en el informe de PQRSD el reporte de solicitudes de acceso a la información pública recibida en la Entidad</p>	<p>Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) con reporte de solicitudes de acceso a la información pública incluidos</p>	<p>100%</p>	<p>Herramientas de Software libre, que se pueden instalar en los computadores de la ESAP al servicio del ciudadano, cuando se requieran tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Magic: Software que amplía hasta 16 veces el tamaño de las letras en pantalla y permite variar color y contraste, beneficiando a personas con baja visión o que estén empezando a experimentar problemas visuales por cuestiones de edad. • AWS: Software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones.
--	--	---	-------------	---

B. Conclusiones y/o Recomendaciones

- Luego de dar como finalizado el periodo de ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno concluye que las siguientes actividades no fueron cumplidas a cabalidad:
 - Implementación de una herramienta tecnológica que permite al usuario registrar su solicitud y obtener un código de seguimiento que le permita consultar el estado de su trámite.
 - Actualizar las necesidades de información de la población objetivo.
 - Fortalecer los instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados
 - Ajustar los acuerdos de niveles de servicio para dar respuesta a los requerimientos de información pública de nuevos productos y servicios

ANEXOS: N/A

Bogotá D.C., 07 de Diciembre de 2018



MARIA MAYERLY PEDREROS PINZON

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Camilo Mahecha – Profesional de Apoyo