


2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	3. Racionalización de trámites:	Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización. Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.	1. Gestionar la implementación de 2 tramites en línea. 2. Publicar en el link de "Transparencia y servicios al ciudadano" la información de los tramites y servicios registrados en el SUT	No se ha adelantado la acción, no aporta evidencia	0%			No se ha adelantado las actividades
	4. Interoperabilidad	Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc. Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas únicas. • Cadena de trámites: Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite. • Ventanilla única virtual: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.	1. Aprobación del diseño, socialización, publicación e implementación de la ventanilla única virtual a través de herramientas digitales.	Sin avance	0%			No se ha adelantado las actividades
3. RENDICIÓN DE CUENTAS	1. Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad	a. Definición del equipo que lidere el proceso de rendición de cuentas. b. Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad. c. Caracterización de los ciudadanos y grupos de interés. d. Identificación de necesidades de información y valoración de información actual. e. Capacidad operativa y disponibilidad de recursos.	1. Definición del equipo que lider el proceso de rendición de cuentas. 2. Diagnóstico del estado de la rendición de cuentas en la entidad de la vigencia anterior. 3. Solicitud de información a los líderes de proceso respecto a la gestión realizada. 4. Definir capacidad operativa y disponibilidad de recursos.	Correos solicitando el informe de gestión de cada proceso	25%		Direccionamiento Estratégico	seguir trabajando en las acciones para dar cierre a las acciones, realizar la rendición de cuenta en el periodo restante de la vigencia.
	2. Definición del objetivo, la meta y las de acciones para desarrollar la estrategia	a. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento. b. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro, c. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo y, d. Selección de acciones para generar incentivos	1. Establecimiento del objetivo, metas y seguimiento en el informe de rendición de cuentas. 2. Selección de acciones para divulgar la información en lenguaje claro mediante publicaciones en redes sociales y pagina web institucional. 3. Selección de acciones para promover y realizar el diálogo con los grupos de valor. 4. Selección de acciones para generar incentivos.	Borrador del informe de rendición de cuentas 2020	10%		Direccionamiento Estratégico	seguir trabajando en las acciones para dar cierre a las acciones, realizar la rendición de cuenta en el periodo restante de la vigencia.
	3. Implementación de las acciones programadas	a. capacitación a servidores públicos y ciudadanos. b. convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación. c. socialización y visibilización de la información. d. encuestas de percepción.	1. Sensibilización a servidores públicos y ciudadanos. 2. Convocatoria a la ciudadanía para participar en consultas, diálogos, evaluación mediante la creación de un correo electrónico institucional de contacto. 3. Socialización y visibilización de la información a través de redes sociales y página web institucional. 4. Encuestas de percepción durante la rendición de cuentas.	Sin avance	0%		Direccionamiento Estratégico	No se ha adelantado las actividades
	4. Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas	En este paso se incluye la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla. Esta evaluación realizada por la ciudadanía en las diferentes acciones planeadas por la entidad debe ser registrada en una memoria, publicada y divulgada para público conocimiento. A partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de Cuentas de la entidad, es necesario elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes.	1. Autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla.	Sin avance	0%		Direccionamiento Estratégico	con el fin de dar cumplimiento a las actividades planteadas, realizar la estrategia publicarla por los diferentes medios que cuenta la institución para su divulgación, calificación y aportes de mejora
	5. Divulgación del documento de rendición de cuentas	El documento debe publicarse en la página web de la entidad.	1. Publicación del documento de rendición de cuentas en la página web institucional.	Sin avance	0%		Direccionamiento Estratégico	No se ha adelantado las actividades

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	<p>Desarrollar acciones relacionadas con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección. • Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano. • Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora. 	<p>Adopción y socialización de política de atención al ciudadano.</p> <p>Articular Política de Atención al Ciudadano con el procedimiento de atención al ciudadano.</p>	Borrado de la política la cual fue enviada por secretaría general para revisión	20%	Vigencia 2021	Secretaría General	Es necesario socializar la política ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para luego ser presentada ante el Consejo Directivo para su aprobación
	2. Fortalecimiento de los canales de atención	<p>La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic). • Implementar convenios con el Centro de Relevó y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad. • Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos. • Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura. Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención. • Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención. • Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. • Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano. 	<p>1. Adopción y socialización de política de atención al ciudadano.</p> <p>2. Articular Política de Atención al Ciudadano con el procedimiento de atención al ciudadano.</p> <p>3. Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web del Instituto Superior de Educación Rural. (Implementación de la NTC 5854, Convertic y Gobierno Digital). (GMTIC - PRENSA)</p> <p>4. Establecer una herramienta para medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. (GMTIC y PRENSA)</p>	Borrador de la política la cual fue enviada por secretaría general para revisión	20%	Vigencia 2021	Secretaría General GMTIC Gestión de la comunicación	Seguir trabajando en cada uno de las actividades panteadas para que nos ayuden al fortalecimiento institucional
	3. Talento humano	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. • Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades. • Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio. • Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. • Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros. • Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano. 	<p>1. Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.</p> <p>2. Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del Instituto superior de Educación Rural.</p> <p>3. Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.</p> <p>4. Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.</p> <p>5. Establecer un sistema de incentivos, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.</p>	Sin avance	0%			No se ha adelantado las actividades
	4. Normativo y procedimental	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. • Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental. • Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios. • Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos. • Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos. • Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico). • Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos. Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones. • Construir e implementar una política de protección de datos personales. • Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en esta área. • Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno. • Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal. 	<p>1. Definir mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en la política Institucional de protección de datos. (Talento Humano)</p> <p>2. Adopción y socialización de política de atención al ciudadano. (Secretaría General)</p> <p>3. Articular Política de Atención al Ciudadano con el procedimiento de atención al ciudadano. (Secretaría General)</p>	Borrador de la política de atención al ciudadano	20%			Ejecutar las capacitaciones definidas dentro del plan de capacitación respecto al servicio de atención al ciudadano
	5. Relacionamiento con el ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad. • Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. 	<p>Actualizar los grupos de valor: sector productivo, estudiantes y talento humano institucional.</p>	Sin avance	0%			No se ha adelantado las actividades

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	1. Lineamientos de Transparencia Activa	La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea. Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así: • Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura. • Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. • Divulgación de datos abiertos. • Publicación de información sobre contratación pública. • Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.	Actualizar y publicar en el link denominado "Transparencia y servicio al ciudadano": 1. Información mínima obligatoria sobre la estructura. 2. Información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. 3. Divulgación de datos abiertos. (Secretaría general) 4. Información sobre contratación pública. 5. Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno Digital.	1. Se actualizó el link con fecha de 31 de enero 2. Se remitió el informe solicitado por Control Interno 4. En el link de transparencia y acceso a la información	60%	Enlace página web	Comunicación	No se ha adelantado las actividades
	2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información: a) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad. b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública: • El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud. • El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados. • El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015. • El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.	1. Adopción y socialización de política de atención al ciudadano. 2. Articular Política de Atención al Ciudadano con el procedimiento de atención al ciudadano.		0%			No se ha adelantado las actividades
	3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	1. Registros o inventario de activos de información: A. Todas las categorías de información del sujeto obligado. B. Todo registro publicado. C. Todo registro disponible para ser solicitado por el público. 2. Índice de información clasificada y reservada: El inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva. 3. Esquema de publicación de información: 1. La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11). 2. La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional. 3. Información publicada con anterioridad. 4. Información de interés para la ciudadanía.	1. Socialización de los instrumentos de la gestión de información pública, los cuales son: A. Programa de Gestión Documental. B. Registro de Activos de información C. Índice de información clasificada y reservada. D. Esquema de información Publicada, (Gestión Documental)	Mediante correo electrónico a los líderes de proceso se compartió video relacionados a: Instrumentos de Programa de Gestión Documental, Registro de Activos de información y el de índice de información clasificada y reservada	50%			socializar los programas no solo por correos electrónicos, utilizar otros escenarios para su socialización, ya sea mediante exposición o charlas.
	4. Criterio diferencial de accesibilidad	• Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad. • Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad. • Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para Población en situación de discapacidad. • Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	1. Implementar la política de Renovación de Infraestructura física y Tecnológica de acuerdo a los lineamientos de accesibilidad a AMBIENTES VIRTUALES para población ETNICA ASI COMO A POBLACIONES CON LIMITACIONES VISUALES Y/O AUDITIVAS (GMETIC Y PRENSA) 2. Divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. 3. Brindar accesibilidad a espacios físicos a personas con movilidad reducida (rampas y montacargas) y capacidad visual reducida (señalización en lenguaje braille) (RECURSOS FISICOS)	Aprobada la política de Renovación de Infraestructura física y Tecnológica con acuerdo 016 del 2 de diciembre de 2020 Rampas de acceso a personas con movilidad reducida	10%			No se ha adelantado las actividades
	5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	1. Articular procedimiento de PQRSF con procedimiento de atención al ciudadano.	Sin avance	0%			No se ha adelantado las actividades
6. INICIATIVAS ADICIONALES	Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública. Códigos de Ética: Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.	Construcción, socialización, divulgación e implementación del código de Integridad del Instituto Superior de Educación Rural	Borrador del código de integridad	20%			Presentar la política de integridad ante el Consejo directivo Presentar el código de integridad ante el comité institucional de gestión y desempeño	

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Monica Enith Salanueva Abril	Profesional especializado de Direccionamiento Estratégico	
OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTION		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
Cender Benilda Jaimes Montañez	Profesional especializado de Control Interno	