

Entidad: INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL HUMBERTO VELASQUEZ GARCÍA I
 Vigencia: 2016.
 Fecha de Publicación: 31 de Agosto de 2016

Seguimiento 1 OCI

Fecha de Seguimiento: 30 de Abril de 2016.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Establecimiento de mecanismos de comunicación directa con las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección	Acto administrativo Expedido. Procedimiento	10%
	Procedimentar la operatividad de la ventanilla única de atención al cliente	Procedimiento elaborado y divulgado	0%
	Diseño y ajuste de estrategias de relacionamiento, tendientes a fortalecer los canales de atención al ciudadano (autodiagnostico de espacio físico NTC6047)	Estrategia Atención al ciudadano definida	0%
	Realizar divulgación de las estrategias de Servicio al Cliente implementadas para la mejora de la atención a los clientes en la entidad. Fecha inicio y fin	Divulgación de Estrategias	0%
	Identificar las necesidades de los clientes que se encuentran radicadas en la institución, mediante los diferentes canales oficiales del INFOTEP, así mismo el estado de su gestión.	Encuestas de satisfacción aplicada	20%
	Implementar herramientas o instrumentos para garantizar la accesibilidad a la página web institucional	Necesidades definidas	30%
	Implementar sistemas de información para facilitar la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Sistema de información implementado	10%
	Fortalecer competencias de los funcionarios con relación al servicio al ciudadano	Definir necesidad Incorporar en el Plan de Capacitación Definir sistema de incentivos	0%
	Elaborar el reglamento interno para la gestión de PQRS, dándole prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad Actualizar	Reglamento interno PQRS	0%
	Gestionar todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, clientes y grupos de interés dentro de los términos de ley.	PQRS tramitadas dentro de los términos	10%
Generar y enviar reportes a las dependencias y/o procesos, acerca de los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de las líneas de atención al ciudadano, como las sesiones de chat atendidas por el Centro de Contacto a los diferentes clientes de la entidad	Reportes enviados a las dependencias con los requerimientos. Línea de atención al ciudadano	0%	
Caracterización de usuarios del INFOTEP	Ficha de caracterización de usuarios caracterizada	0%	
Medición de la percepción de nuestros clientes y partes interesadas en articulación con el SGI	Informes periódicos de percepción	0%	
5. Mecanismos para Transparencia y Acceso a la Información	Actualizar procedimiento de información y comunicación	Procedimiento actualizado	0%
	Actualización permanente de la página web Institucional, con la información que se genera en la institución (procedimientos, servicios, trámites, funcionamiento)	Análisis de contenido para publicación y divulgación (Pertinencia y utilidad) de toda la información. Determinación y mejoras de la información	50%
	Divulgación de datos abiertos	Datos abiertos	0%
	Publicar información sobre contratación pública y establecer un enlace con secop	Contratos publicados Enlace con el secop	50%
	Reglamentación de los costos adicionales a la reproducción (Gratuidad)	Resolución Rectoral. Revisión de esquemas de gratuidad y de costos de reproducción a las solicitudes de información.	0%
	Revisión de estándares y de contenidos de respuestas a solicitudes de acceso a la información pública. Resolución estableciendo costos	Estándares de contenidos de respuestas a las solicitudes	0%
	Hacer un inventario de activos de la información	Registro de inventario de activos	0%
	Determinar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación actualizado	0%
Elaboración del índice de información clasificada y Reservada	Índice de información clasificada	0%	

Seguimiento 2 OCI

Fecha de Seguimiento: 31 de Agosto de 2016.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Establecimiento de mecanismos de comunicación directa con las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección	Acto administrativo Expedido. Procedimiento	10%
	Procedimentar la operatividad de la ventanilla única de atención al cliente	Procedimiento elaborado y divulgado	5%
	Diseño y ajuste de estrategias de relacionamiento, tendientes a fortalecer los canales de atención al ciudadano (autodiagnostico de espacio físico NTC6047)	Estrategia Atención al ciudadano definida	0%
	Realizar divulgación de las estrategias de Servicio al Cliente implementadas para la mejora de la atención a los clientes en la entidad. Fecha inicio y fin	Divulgación de Estrategias	0%
	Identificar las necesidades de los clientes que se encuentran radicadas en la institución, mediante los diferentes canales oficiales del INFOTEP, así mismo el estado de su gestión.	Encuestas de satisfacción aplicada	20%
	Implementar herramientas o instrumentos para garantizar la accesibilidad a la página web institucional	Necesidades definidas	30%
	Implementar sistemas de información para facilitar la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Sistema de información implementado	10%
	Fortalecer competencias de los funcionarios con relación al servicio al ciudadano	Definir necesidad Incorporar en el Plan de Capacitación Definir sistema de incentivos	5%
	Elaborar el reglamento interno para la gestión de PQRS, dándole prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad Actualizar	Reglamento interno PQRS	5%
	Gestionar todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, clientes y grupos de interés dentro de los términos de ley.	PQRS tramitadas dentro de los términos	10%
Generar y enviar reportes a las dependencias y/o procesos, acerca de los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de las líneas de atención al ciudadano, como las sesiones de chat atendidas por el Centro de Contacto a los diferentes clientes de la entidad	Reportes enviados a las dependencias con los requerimientos. Línea de atención al ciudadano	0%	
Caracterización de usuarios del INFOTEP	Ficha de caracterización de usuarios caracterizada	0%	
Medición de la percepción de nuestros clientes y partes interesadas en articulación con el SGI	Informes periódicos de percepción	5%	
5. Mecanismos para Transparencia y Acceso a la Información	Actualizar procedimiento de información y comunicación	Procedimiento actualizado	0%
	Actualización permanente de la página web Institucional, con la información que se genera en la institución (procedimientos, servicios, trámites, funcionamiento)	Análisis de contenido para publicación y divulgación (Pertinencia y utilidad) de toda la información. Determinación y mejoras de la información	30%
	Divulgación de datos abiertos	Datos abiertos	0%
	Publicar información sobre contratación pública y establecer un enlace con secop	Contratos publicados Enlace con el secop	30%
	Reglamentación de los costos adicionales a la reproducción (Gratuidad)	Resolución Rectoral. Revisión de esquemas de gratuidad y de costos de reproducción a las solicitudes de información.	0%
	Revisión de estándares y de contenidos de respuestas a solicitudes de acceso a la información pública. Resolución estableciendo costos	Estándares de contenidos de respuestas a las solicitudes	0%
	Hacer un inventario de activos de la información	Registro de inventario de activos	0%
	Determinar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación actualizado	0%
Elaboración del índice de información clasificada y Reservada	Índice de información clasificada	0%	

Seguimiento 3 OCI

Fecha de Seguimiento: 31 de Diciembre de 2016.

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Establecimiento de mecanismos de comunicación directa con las áreas de servicio al ciudadano y la alta dirección	Acto administrativo Expedido. Procedimiento	10%
	Procedimentar la operatividad de la ventanilla única de atención al cliente	Procedimiento elaborado y divulgado	5%
	Diseño y ajuste de estrategias de relacionamiento, tendientes a fortalecer los canales de atención al ciudadano (autodiagnostico de espacio físico NTC6047)	Estrategia Atención al ciudadano definida	0%
	Realizar divulgación de las estrategias de Servicio al Cliente implementadas para la mejora de la atención a los clientes en la entidad. Fecha inicio y fin	Divulgación de Estrategias	0%
	Identificar las necesidades de los clientes que se encuentran radicadas en la institución, mediante los diferentes canales oficiales del INFOTEP, así mismo el estado de su gestión.	Encuestas de satisfacción aplicada	20%
	Implementar herramientas o instrumentos para garantizar la accesibilidad a la página web institucional	Necesidades definidas	30%
	Implementar sistemas de información para facilitar la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos	Sistema de información implementado	10%
	Fortalecer competencias de los funcionarios con relación al servicio al ciudadano	Definir necesidad Incorporar en el Plan de Capacitación Definir sistema de incentivos	5%
	Elaborar el reglamento interno para la gestión de PQRS, dándole prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad Actualizar	Reglamento interno PQRS	5%
	Gestionar todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, clientes y grupos de interés dentro de los términos de ley.	PQRS tramitadas dentro de los términos	10%
Generar y enviar reportes a las dependencias y/o procesos, acerca de los requerimientos presentados por la ciudadanía a través de las líneas de atención al ciudadano, como las sesiones de chat atendidas por el Centro de Contacto a los diferentes clientes de la entidad	Reportes enviados a las dependencias con los requerimientos. Línea de atención al ciudadano	0%	
Caracterización de usuarios del INFOTEP	Ficha de caracterización de usuarios caracterizada	0%	
Medición de la percepción de nuestros clientes y partes interesadas en articulación con el SGI	Informes periódicos de percepción	5%	
5. Mecanismos para Transparencia y Acceso a la Información	Actualizar procedimiento de información y comunicación	Procedimiento actualizado	0%
	Actualización permanente de la página web Institucional, con la información que se genera en la institución (procedimientos, servicios, trámites, funcionamiento)	Análisis de contenido para publicación y divulgación (Pertinencia y utilidad) de toda la información. Determinación y mejoras de la información	30%
	Divulgación de datos abiertos	Datos abiertos	0%
	Publicar información sobre contratación pública y establecer un enlace con secop	Contratos publicados Enlace con el secop	30%
	Reglamentación de los costos adicionales a la reproducción (Gratuidad)	Resolución Rectoral. Revisión de esquemas de gratuidad y de costos de reproducción a las solicitudes de información.	0%
	Revisión de estándares y de contenidos de respuestas a solicitudes de acceso a la información pública. Resolución estableciendo costos	Estándares de contenidos de respuestas a las solicitudes	0%
	Hacer un inventario de activos de la información	Registro de inventario de activos	0%
	Determinar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación actualizado	0%
Elaboración del índice de información clasificada y Reservada	Índice de información clasificada	0%	



FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA I
 Vigencia: 2016.
 Fecha de Publicación: 31 de Agosto de 2016

Seguimiento 1 OCI			
Fecha de Seguimiento: 30 de Abril de 2016.			
Componente	Actividade Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
	Divulgación de la información en formatos alternativos y comprensibles (forma, tamaño o modo) en que se presenta la información pública	Formatos de presentación de información que facilite la visualización o consulta (grupos étnicos o discapacitados)	0%
	Adecuación de medios electronicos para facilitar el acceso a la población discapacitada	Medios electronicos adecuados.	0%

Seguimiento 2 OCI			
Fecha de Seguimiento: 31 de Agostol de 2016.			
Componente	Actividade Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
	Divulgación de la información en formatos alternativos y comprensibles (forma, tamaño o modo) en que se presenta la información pública	Formatos de presentación de información que facilite la visualización o consulta (grupos étnicos o discapacitados)	0%
	Adecuación de medios electronicos para facilitar el acceso a la población discapacitada	Medios electronicos adecuados.	0%

Seguimiento 3 OCI			
Fecha de Seguimiento: 31 de Diciembrel de 2016.			
Componente	Actividade Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance

Entidad: INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL HUMBERTO VELÁSQUEZ GARCÍA I
 Vigencia: 2016.
 Fecha de Publicación: 31 de Agosto de 2016

Seguimiento 1 OCI			
Fecha de Seguimiento: 30 de Abril de 2016.			
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
	Implementación de espacios físicos para población con discapacidad	Espacios físicos adecuados	0%
	Establecimiento de esquema de atención a solicitudes ajustadas a la diversidad.	Esquema de atención a solicitudes ajustados a la diversidad (idiomas, lenguas de grupos étnicos y culturales).	0%
6. Iniciativas Adicionales			
Consolidación del PAAC 2016	Revisión del código de ética Institucional	Código de ética revisado	10%
	Actualizar, implementar y socializar el código de ética Institucional	Código de ética actualizado. Resolución de adopción. Lista de asistencia socialización	10%
	Jefe Oficina Asesora de Planeación. Nombre: ARLETH MANJARREZ		
Jefe de Control Interno. Nombre: ROSALBA MARRIAGA MORENO			

Seguimiento 2 OCI			
Fecha de Seguimiento: 31 de Agosto de 2016.			
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
	Implementación de espacios físicos para población con discapacidad	Espacios físicos adecuados	0%
	Establecimiento de esquema de atención a solicitudes ajustadas a la diversidad.	Esquema de atención a solicitudes ajustados a la diversidad (idiomas, lenguas de grupos étnicos y culturales).	0%
6. Iniciativas Adicionales			
Consolidación del PAAC 2016	Revisión del código de ética Institucional	Código de ética revisado	30%
	Actualizar, implementar y socializar el código de ética Institucional	Código de ética actualizado. Resolución de adopción. Lista de asistencia socialización	30%
	Jefe Oficina Asesora de Planeación. Nombre: ARLETH MANJARREZ		
Jefe de Control Interno. Nombre: ROSALBA MARRIAGA MORENO			

Seguimiento 3 OCI			
Fecha de Seguimiento: 31 de Diciembre de 2016.			
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance
6. Iniciativas Adicionales			
Consolidación del PAAC 2016			
	Jefe Oficina Asesora de Planeación. Nombre:		
	Jefe de Control Interno. Nombre:		