

Instituto Tecnológico Metropolitano
Informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017 - Corte Diciembre 31 de 2017
Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción

| Subcomponente | Producto | Meta programada | Meta lograda | Eficacia | Informe Avance | Entrega Producto | Unidad Administrativa Responsable |
|--|---|-----------------|--------------|----------|--|--|---|
| Política de administración de riesgos | Manual de riesgos (Política de administración de riesgos y metodología actualizada). | 1 | 1 | 100% | El 29 de junio de 2017, fue actualizado el Manual de Riesgos del Instituto Tecnológico Metropolitano. | Junio de 2017 | Dirección de Planeación |
| | Manual de riesgos (Política de administración de riesgos y metodología actualizada) publicado en sitio web. | 1 | 1 | 100% | El Manual de Riesgos 2017 del Instituto Tecnológico Metropolitano, fue publicado en el siguiente enlace: http://www.itm.edu.co/wp-content/uploads/Transparencia/manual_de_riesgos.pdf . | Junio de 2017 | Dirección de Planeación |
| Construcción del mapa de riesgos de corrupción | Mapa de riesgos de corrupción 2017 publicado. | 1 | 1 | 100% | Se publicó el mapa de Riesgos de Corrupción 2017, en el siguiente enlace: http://gmas.itm.edu.co:9090/gmas/ReporteMapaRiesgos.public?idEmpresa001 . | Julio de 2017 | Dirección de Planeación |
| Consulta y divulgación | Procesos con riesgos, para la vigencia 2017, revisados y actualizados (Incluye anexos). | 18 | 18 | 100% | Durante el primer semestre del año 2017, se revisaron y actualizaron los riesgos de cada uno de los procesos que componen el Mapa de Procesos del ITM y se publicaron en el siguiente enlace: http://gmas.itm.edu.co:9090/gmas/ReporteMapaRiesgos.public?idEmpresa001 . | Junio de 2017 | Líderes de proceso |
| Monitoreo y revisión Seguimiento | Informe consolidado del monitoreo y revisión a los controles de los riesgos institucionales por proceso. | 2 | 2 | 100% | En el primer trimestre de 2017, se elaboró el informe consolidado del monitoreo y revisión a los controles de los riesgos de los procesos que componen la estructura del ITM. El 10 de octubre de 2017 la Dirección de Control Interno elaboró informe de evaluación de la gestión de los riesgos institucionales con el objetivo de evaluar la gestión de los riesgos del ITM y la eficacia de los controles establecidos . | Julio 31 de 2017 Noviembre 30 de 2017 | Dirección de Planeación Dirección de Control Interno |

Instituto Tecnológico Metropolitano
Informe de evaluación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017 - Corte Diciembre 31 de 2017
Componente 2. Racionalización de trámites

| Subcomponente | Producto | Meta programada | Meta lograda | Eficacia | Informe Avance | Entrega Producto | Unidad Administrativa Responsable |
|--|--|-----------------|--------------|----------|--|-------------------|-----------------------------------|
| Identificación de trámites | Procedimientos susceptibles de actualización, ajustados en el aplicativo del Sistema de Gestión de la Calidad. | 100% | 100% | 100% | <p>En el contexto del Sistema Integrado de gestión (calidad-ambiental-salud y seguridad en el trabajo): Se estableció el "Procedimiento Gestión del Cambio" PPIH 007 vigente desde el 30-06-2017 en su primera versión. Adicionalmente, el Proceso Gestión de Mejoras, ajusto los lineamientos de los procedimientos comunes para los sistemas: control documental y de registros, gestión del cambio, propiedad del cliente, satisfacción del cliente, acciones correctivas, preventivas y de mejora, auditorías internas, control de producto o servicio no conforme, revisión por la dirección.</p> <p>Los líderes de proceso actualizaron los procedimientos en el sistema G+ que fueron objeto de cambios y que requirieron ajustes por cambios en la dinámica de los procesos.</p> <p>Ver: http://gmas.itm.edu.co:9090/gmas/AdministrarDocumentosCalidad.gplus.</p> | Abril de 2017 | Líderes de proceso |
| | Inventario de trámites y servicios actualizado. | 1 | 1 | 100% | <p>Se realizó en asocio con la Secretaría General un listado de los trámites sujetos a revisión en 2017, con el objeto de identificar información susceptible de actualizarse y lo más importante racionalizar los procedimientos para facilitar la relación con el ciudadano.</p> <p>Al finalizar el año se actualizaron todos los trámites de la Institución, para lo cual se adjunta listado vigente a diciembre 31 de 2017.</p> | Junio de 2017 | Líderes de proceso |
| Priorización y racionalización de trámites | Estrategia de racionalización de trámites implementado. | 1 | 1 | 100% | <p>La actualización de los trámites incluyó la toma de decisiones para la racionalización de los mismos con el fin de conservar las actividades que generan valor. Luego de revisar este inventario, que se adjunta en su versión final, se procedió a su intervención por parte de las administradoras de trámites, de Planeación y de la Vicerrectoría de Docencia en el contexto de la priorización y racionalización.</p> | Diciembre de 2017 | Líderes de proceso |
| Interoperabilidad | Ventanilla única de trámites y servicios actualizada. | 1 | 1 | 100% | <p>Ver enlace http://www.itm.edu.co/sin-categorizar/ventanilla-unica-de-tramites/.</p> | Diciembre de 2017 | Dirección de Planeación |

Instituto Tecnológico Metropolitano
Informe de evaluación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017 - Corte Diciembre 31 de 2017
Componente 3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

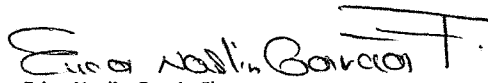
| Subcomponente | Producto | Meta programada | Meta lograda | Eficacia | Informe Avance | Entrega Producto | Unidad Administrativa Responsable |
|--|--|-----------------|--------------|----------|---|--------------------------------------|---|
| Estructura administrativa y direccionamiento estratégico | Informe de retroalimentación del cliente presentado ante la alta dirección (Acta revisión por la dirección año 2017). | 1 | 1 | 100% | El 15 de noviembre de 2017, se realizó la Revisión por la Dirección. Esta revisión se hizo ante el Comité Rectoral ampliado y tuvo dentro de los puntos tratados la información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a la satisfacción del cliente y la retroalimentación de las partes interesadas pertinentes. Teniendo en cuenta que los grupos de interés son instancias clave para la formulación de estrategias y para la generación de ideas transformadoras de futuro. | Noviembre de 2017 | Dirección de Planeación |
| | Sitio web articulado con requerimientos normativos. | 1 | 1 | 100% | El sitio web está en constante actualización, dando cumplimiento a las directrices de Gobierno en Línea y a los requerimientos normativos. La información general puede evidenciarse en: http://www.itm.edu.co/institucion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ . | Noviembre de 2017 | Dirección de Comunicaciones y Publicaciones |
| Fortalecimiento de los canales de atención | Redes sociales en funcionamiento. | 3 | 3 | 100% | La Institución adelantó una estrategia para el fortalecimiento y posicionamiento de las redes sociales institucionales. Así mismo, se elaboró un manual para el manejo de las redes y se contrató a una profesional administradora de redes. | Enero 01 a Diciembre 31 -2017 | Dirección de Comunicaciones y Publicaciones |
| | Informe consolidado de denuncias recibidas a través del canal de hechos de corrupción. | 1 | 1 | 100% | En el año 2017 solo se recibió una queja en la que se informaba que una cuenta de correo electrónico había sido jaqueada. Realizada la verificación de los hechos no se identificó ningún acto de corrupción por parte de funcionarios del ITM. | Noviembre de 2017 | Secretaría General |
| Talento humano | Taller de actualización para el servicio al cliente, evento dirigido a los servidores que atienden cliente interno y externo. | 1 | 1 | 100% | Capacitación Lenguaje no verbal en el servicio al cliente: durante el mes de mayo de 2017 se capacitó el personal del Departamento de Admisiones y Programación Académica del ITM, con una intensidad de 8 horas; asistieron 17 servidores. Capacitación en servicio al Cliente: se ejecutó en el mes de septiembre con una intensidad de 8 horas, con una asistencia de 29 servidores. | Noviembre de 2017 | Departamento de Personal |
| | Evento de capacitación "Protocolo y etiqueta Universitaria" para el mejoramiento de la atención al ciudadano. | 1 | 1 | 100% | Se realizó durante el mes de septiembre una capacitación en Protocolo y Etiqueta en instituciones Educativas. Duración 12 horas distribuidas en 4 sesiones de tres horas cada una, con 22 asistentes. | Noviembre de 2017 | Dirección de Comunicaciones y Publicaciones |
| Normativo y procedimental | Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. | 2 | 2 | 100% | Se realizó un primer seguimiento a junio 30 de 2017 y el segundo informe realizó con corte a septiembre 30, este informe fue socializado ante el Comité Rectoral (Ampliado) con objeto de la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema Ambiental. | Julio 31 de 2017 Enero 31 de 2018 | Secretaría General |
| Relacionamiento con el ciudadano | Medición del indicador "Atención de peticiones registradas en el aplicativo de quejas, reclamos y sugerencias del ITM" con medición. | 2 | 2 | 100% | Se realizó un primer seguimiento a junio 30 de 2017, el cual quedo consignado en la ficha del indicador del proceso Gestión Jurídica, la medición final en este ficha correspondiente al segundo semestre se realiza con corte a diciembre 31 en el mes de enero de 2018. Sin embargo se realizó una segunda medición de seguimiento con corte a septiembre 30, este informe fue socializado ante el Comité Rectoral (Ampliado) con objeto de la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema Ambiental. | Julio 31 de 2017 Enero 31 de 2018 | Secretaría General |

Instituto Tecnológico Metropolitano
Informe de evaluación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017 - Corte Diciembre 31 de 2017
Componente 4. Rendición de cuentas

| Subcomponente | Producto | Meta programada | Meta lograda | Eficacia | Informe Avance | Entrega Producto | Unidad Administrativa Responsable |
|--|--|-----------------|--------------|----------|--|------------------|---|
| Información de calidad en lenguaje comprensible | Informe consolidado de rendición pública de cuentas año 2016. | 1 | 1 | 100% | Se consolidó el informe de rendición pública de cuentas correspondiente al año 2016. Este informe fue publicado en el sitio web institucional y fue objeto de socialización en la audiencia pública de rendición de cuentas realizada el 10 de marzo de 2017. En este ejercicio se tuvo especial atención a los requerimientos de información de las principales partes interesadas al igual que su opinión con respecto a la ejecución de la misma. | Marzo de 2017 | Dirección de Planeación |
| | Emisión de rendición pública de cuentas año 2016, a través de la emisora web institucional. | 1 | 1 | 100% | La Rendición fue emitida en directo por ITM Radio. El audio reposa en: ITM Hoy No. 6: http://radio.itm.edu.co/index.php/itm-hoy/ | Marzo de 2017 | Dirección de Comunicaciones y Publicaciones |
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Informe consolidado de resultados de aplicación de encuesta de opinión aplicada con respecto a la rendición pública de cuentas 2016. | 1 | 1 | 100% | Al final de la audiencia pública de cuentas se puso a disposición de los asistentes un formulario físico para que fuera consignada la evaluación del ejercicio y donde se consultó que requerimientos debían ser tenidos en cuenta en próximas rendiciones. Adicionalmente, se puso esta misma evaluación a disposición de la sociedad a través del sitio web para abrir espacios de interlocución con la ciudadanía. | Abril de 2017 | Dirección de Planeación |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Informe parcial de rendición de cuentas año 2017 (Con corte a junio 30 de 2017). | 1 | 1 | 100% | Se preparó informe con corte a junio 30 sobre el cumplimiento del plan de acción 2017 y el avance del plan de desarrollo. Esta información fue socializada en Comité Rectoral, información que tiene como propósito informar a la alta dirección y bajar la información al personal. | Julio de 2017 | Dirección de Planeación |
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | Informe diagnóstico del proceso de rendición de cuentas del año 2016. | 1 | 1 | 100% | Tal como se mencionó anteriormente, con base en los datos recolectados en la etapa de evaluación de la rendición de cuentas, se procedió a realizar la tabulación. Resultados que constituyen fuente primordial para el mejoramiento de próximas rendiciones de cuentas. | Abril de 2017 | Dirección de Planeación |

Instituto Tecnológico Metropolitano
Informe de evaluación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017 - Corte Diciembre 31 de 2017
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

| Subcomponente | Producto | Meta programada | Meta lograda | Eficacia | Informe Avance | Entrega Producto | Unidad Administrativa Responsable |
|--|---|-----------------|--------------|----------|---|--------------------------------------|---|
| Lineamientos de transparencia activa | Sección "Transparencia y acceso a la información pública" disponible en el sitio web con información actualizada. | 1 | 1 | 100% | La sección se actualiza permanentemente y puede evidenciarse en: http://www.itm.edu.co/institucion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ . | Noviembre de 2017 | Dirección de Comunicaciones y Publicaciones |
| | Código de Ética y Buen Gobierno del ITM revisado y actualizado. | 1 | 1 | 100% | El Código de Ética y Buen Gobierno del ITM (Resolución N° 1081 de 2014) fue revisado y se considero que a la fecha no debía ser actualizado. | Noviembre de 2017 | Dirección de Control Interno |
| Lineamientos de transparencia pasiva | Ejercicio de socialización de la Reglamentación de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias. | 1 | 1 | 100% | Se realizó socialización a través de eventos de capacitación. | Julio de 2017 | Secretaría General |
| Elaboración de los instrumentos de gestión de la información | Inventario de información publicable en el sitio web actualizado. | 1 | 1 | 100% | El inventario que se actualiza de manera permanente, reposa en la página web institucional, en: http://www.itm.edu.co/institucion/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/#1476386526009-e5284a6d-6842 . | Noviembre de 2017 | Dirección de Comunicaciones y Publicaciones |
| Criterio diferencial de accesibilidad | Talleres para personas en situación de discapacidad. | 20 | 20 | 100% | Se realizaron los talleres para personas en situación de discapacidad, con una participación de 157 personas. | Febrero de 2017 Noviembre de 2017 | Dirección de Bienestar |
| | Diccionario de neologismo para la comunidad sorda actualizado. | 1 | 1 | 100% | Se cuenta con el Diccionario de Neologismo alojado en el página web institucional. | Noviembre de 2017 | Dirección de Bienestar |
| Monitoreo del acceso a la información pública | Informe de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (Incluye informe de solicitudes de acceso a información). | 2 | 2 | 100% | Se realizó un primer seguimiento a junio 30 de 2017 y el segundo informe realizó con corte a septiembre 30, este informe fue socializado ante el Comité Rectoral (Ampliado) con objeto de la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de la Calidad y el Sistema Ambiental. | Julio de 2017 Enero de 2018 | Secretaría General |


Erica Naslin Garcia Florez
 Director Técnico de Planeación


Juan Guillermo Soto Marin
 Director Operativo Control Interno