

## IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA



### SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Tercer cuatrimestre 2023

OFICINA CONTROL INTERNO  
Enero 2024

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2023 al 31 de diciembre de 2023

### 1. INTRODUCCIÓN

La Imprenta Nacional de Colombia INC dando cumplimiento a la normatividad vigente, formula anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como mecanismo en contra de la corrupción, este se publica en la página web de la institución dentro de los plazos establecidos por la Ley 1474 de 2011.

El plan se formuló según los lineamientos impartidos en el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012, el cual reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 de la Presidencia de la República, cumpliendo con la identificación y manejo para mitigar los riesgos de corrupción, al igual que promover la transparencia en la gestión institucional, las estrategias anti trámites y los mecanismos de mejora para la atención de las partes interesadas de la INC. El trámite y atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRS, se encuentra a cargo del grupo de mejora continua de la INC.

El Decreto 124 de 2016 "por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015", indica en su artículo 2.1.4.5, que la consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces. El monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; y en cuanto a los mecanismos de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, el artículo 2.1.4.6 indica que estará a cargo de la Oficina de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas.

Con este informe se evalúa el cumplimiento de las acciones implementadas en el PAAC, para la vigencia 2023.

### 1. OBJETIVO

Realizar seguimiento y control a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de que trata la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, con el fin de monitorear el grado de avance de cada uno de los componentes que conforman el PAAC, dando cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 5 del Decreto 2641 de 2012 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG.

### 2. ALCANCE

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en los procesos de gestión contemplados y que la INC ejecutó al corte 31 de diciembre de 2023, teniendo en cuenta los soportes suministrados por la Oficina Asesora de Planeación.

### 3. METODOLOGÍA

Verificación de las estrategias del PAAC, análisis de la información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los soportes documentales presentados de acuerdo a las acciones implementadas.

### 4. SEGUIMIENTO

El seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está basado en seis (6) componentes, que para el tercer cuatrimestre de 2023 alcanza un cumplimiento del 81%.

Cuadro 1

No.	COMPONENTE
1	Gestión de riesgos de corrupción
2	Racionalización de trámites
3	Rendición de cuentas
4	Mecanismos para mejorar la atención ciudadana
5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
6	Iniciativas adicionales

Nota: Oficina Asesora de Planeación 2024. Información clasificada por la Oficina de Control Interno

La evaluación de las actividades se realizó por cada componente del PAAC para verificar el cumplimiento de acuerdo a las acciones implementadas por cada uno de los responsables durante el tercer cuatrimestre de 2023.

#### 4.1. COMPONENTE 1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS

La INC formuló y publicó el PAAC el 31 de enero de 2023. Este instrumento le permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, y a partir de la determinación de riesgos de estos posibles actos, determinar sus causas y consecuencias, para tomar las medidas necesarias a fin de implementar las acciones y controles adecuados que permiten la prevención, detección y respuesta a estas conductas.

**COMPONENTE 1**  
**GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Cuadro 2

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 3º cuatrimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	Avance cualitativo
1. Política de administración de riesgos	Presentar al Comité de Gestión y Desempeño Institucional la actualización de la Guía para la Gestión del Riesgo que contiene las políticas para su administración.	Guía para la gestión del riesgo aprobada.	30/06/2023	Jefe Oficina Asesora de Planeación	1	0	1	100.0%	<b>La actividad se cumplió en su totalidad en el segundo cuatrimestre de 2023.</b>  El 11 de mayo de 2023, se realizó Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, donde se presentó y aprobó la Guía para la Administración del Riesgo y Oportunidades en la INC versión 4.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Enviar guía a las dependencias con el instructivo para actualizar los riesgos de corrupción frente a la metodología definida.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado y aprobado	31/01/2023	Todas las dependencias de la INC	1	0	1	100%	<b>La meta fue cumplida en su totalidad en el primer cuatrimestre de 2023.</b>  Mediante correo de enero 23, la Oficina Asesora de Planeación envió a los respectivos procesos, una plantilla diseñada por el Grupo de Mejora Continua para la identificación y gestión de los riesgos de corrupción, así mismo incluyó una presentación como ayuda para la elaboración de este trabajo.
	Invitar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y responsables de los procesos de la entidad junto con sus equipos, para participar en el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Documento construido participativamente	31/01/2023	Coordinador Grupo de Mejora continua	1	0	1	100%	<b>La meta fue cumplida en su totalidad en el primer cuatrimestre de 2023.</b>  En enero 23 se publicó en la sección "Noticias" de la web institucional, información sobre el Plan anticorrupción 2023 con el texto "Ponemos a consideración de nuestros grupos de valor el Plan Anticorrupción año 2023 En caso de tener observaciones o comentarios, remitirlas al correo correspondencia@imprensa.gov.co, antes del jueves 26 de enero de 2023", se publicaron además los archivos del Plan y el Mapa de Riesgos.
3. Consultas y divulgación	Publicar en la Intranet y en el sitio web de la entidad en la sección de Transparencia y acceso a información, el plan anticorrupción y de servicio al ciudadano.	Plan anticorrupción y de servicio al ciudadano publicado, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción	31/01/2023	Coordinador Grupo de Mejora Continua	1	0	1	100%	<b>La meta fue cumplida en su totalidad en el primer cuatrimestre de 2023.</b>  Se realizó la publicación en el menú de transparencia y acceso a la información de la página web de la empresa, así: - Ítem 6.1 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023. - Ítem 6.2 Plan de Acción Institucional 2023
4. Monitoreo y su revisión	Realizar monitoreo y control al mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos y rendir informe	Tres informes de monitoreo al Mapa de Riesgos	31/05/2023	Coordinador Grupo de Mejora continua	3	1	3	100%	<b>La meta fue cumplida en su totalidad en el año 2023.</b>  Se elaboró el informe de monitoreo al Mapa de Riesgos correspondiente al tercer cuatrimestre de 2023 por parte del Grupo de Mejora Continua.
5. Seguimiento	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado en el sitio web, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información, en el tiempo establecido	Tres (3) seguimientos al Mapa de Riesgos de Corrupción publicados	31/05/2023	Oficina de Control Interno	3	2	3	100%	<b>La meta fue cumplida en su totalidad en el año 2023.</b>  El seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de la INC, correspondiente al primer, segundo y tercer cuatrimestre de 2023, fueron publicados en el sitio web institucional en la sección Transparencia, numeral 7.2.2. el 15 de mayo de 2023.
	Presentar el informe de seguimiento en el Comité Institucional de Control Interno	Dos (2) Actas de Comité	30/06/2023	Oficina de Control Interno	2	1	2	100%	<b>La meta fue cumplida en su totalidad en el año 2023.</b>  La actividad se cumplió, dado que el 11 de mayo de 2023 y el 13 de diciembre de 2023, se realizaron las reuniones del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno donde se presentaron los informes de seguimiento y se aprobó la Guía para la Administración del Riesgo y Oportunidades en la INC versión 4.
	Formular acciones de mejora al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme al seguimiento realizado	Acciones de mejora al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, formuladas	30/06/2023	Todas las dependencias de la INC	2	1	2	100%	<b>La meta fue cumplida en su totalidad en el año 2023.</b>  Producto del seguimiento realizado en el periodo, no se formularon acciones de mejora al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
<b>TOTAL AVANCE DEL COMPONENTE 1 – GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS</b>									<b>100%</b>

Nota: Oficina Asesora de Planeación 2024. Información clasificada por la Oficina de Control Interno

En el componente Gestión de Riesgos de Corrupción se plantean 8 actividades para 5 procesos, las cuales alcanzaron la meta de ejecución prevista para el año 2023.

#### 4.1.1 SEGUIMIENTO MAPA RIESGOS DE CORRUPCIÓN OCI SEGUNDO CUATRIMESTRE 2023

Se plantean 4 acciones para el control de los riesgos en 4 procesos, presentando avance de cumplimiento en el tercer cuatrimestre de 2023 en 75%.

#### Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción INC - Oficina de Control Interno

Cuadro 3

PROCESO	RIESGO	CONTROL	PLAN DE TRATAMIENTO				Seguimiento tercer cuatrimestre 2023 Oficina de Control Interno
			Actividad	Responsable de ejecución	Fecha límite implementación	% ejecución	Observaciones
Direccionamiento estratégico	Ocultar, alterar o distorsionar información relacionada con el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos con el fin de mostrar resultados positivos o negativos de la empresa.	Revisión de los informes generados por la OAP antes de emisión	Revisión y ajuste del Procedimiento DE-PR-11 Formulación y seguimiento de planes, programas, proyectos y estudios	Jefe Oficina Asesora de Planeación	30/06/2023	100%	El 25 de mayo la Oficina Asesora de Planeación remitió al Grupo de Mejora Continua el proyecto del procedimiento para Formulación y seguimiento de proyectos de inversión. El documento fue ajustado por el Grupo de Mejora Continua y enviado el 21 de junio al jefe de la Oficina de Planeación con observaciones para su revisión y posterior aprobación.  El 24 de noviembre de 2023 fue documentado y aprobado por el jefe de la Oficina Asesora de Planeación el procedimiento.  <b>Evidencia:</b> Procedimiento DE-PR-11 disponible a través de la Intranet en el sistema Kawak.
Gestión de las TIC	Posibilidad de facilitar el acceso a los recursos TIC de la empresa, que permita la manipulación o adulteración de la información reservada, sensible o confidencial de la entidad, en busca de un beneficio particular o de un tercero.	El Coordinador del Grupo de Gestión documental y Activos fijos realizará una auditoria semestral a los funcionarios responsables del archivo en cada dependencia para validar que el Inventario Documental (FUID) se encuentre actualizado. En caso de detectar que el inventario documental se encuentra desactualizado solicita por medio de memorando al funcionario responsable del archivo la actualización. La evidencia será el memorando solicitando la actualización del inventario documental y el FUID debidamente actualizado.	Realizar un Documento que permita identificar claramente la documentación y unidades a la que los usuarios puedan acceder en relación a su función (segunda entrega).	Jefe Oficina de Sistemas e Informática	01/07/2023	100%	La Oficina de Sistemas e Informática, entrega informe de la administración de las unidades compartidas, permisos y acceso a las unidades para el uso correcto y administración de las carpetas compartidas del servidor.  <b>Evidencia:</b> Documento elaborado por la Oficina de Sistemas.
Gestión Documental	Posibilidad de Pérdida o extravió de documentos e información de los acervos documentales, en beneficio propio o de un tercero.	El Coordinador del Grupo de Gestión documental y Activos fijos realizará una auditoria semestral a los funcionarios responsables del archivo en cada dependencia para validar que el Inventario Documental (FUID) se encuentre actualizado. En caso de detectar que el inventario documental se encuentra desactualizado solicita por medio de memorando al funcionario responsable del archivo la actualización. La evidencia será el memorando solicitando la actualización del inventario documental y el FUID debidamente actualizado.	Actualización FUID de cada una de las dependencias.	Coordinador de Gestión Documental	30/06/2023	100%	Se suscribió el contrato No. 2023000013 con la firma Biblioweb. Se realiza el diagnóstico y actualización de los FUID, La dependencia Archivo Central es la primera dependencia que se encuentra en actualización.  <b>Evidencia:</b> Registro de la capacitación y actualización del FUID del Grupo de Talento Humano y Despachos.
Impresión Gráfica	Posibilidad de entregar a terceros el procesamiento total y/o parcial de trabajos que se pueden elaborar en la INC, en beneficio propio de funcionarios del área que incurran en la acción y/o de un tercero.	El supervisor de los contratos con terceros cada vez que se necesita entregar el producto, justifica el motivo de entrega y lo deja documentado en el formato.	El funcionario designado del área para los procesos con terceros, socializará el procedimiento de entrega y quiénes son los supervisores o responsables que harán los respectivos seguimientos.	Subgerente de Producción	21/02/2023	0%	En el tercer cuatrimestre se entregaron a terceros 20 trabajos con las órdenes de producción 305285, 305263 y 305287, de plastificado para cumplir con el PTA del Ministerio de Educación.  No hay evidencia de ejecución de la actividad no obstante haberse realizado la contratación con un tercero.

Nota: Oficina Asesora de Planeación 2024. Información clasificada por la Oficina de Control Interno

#### Proceso: Direccionamiento Estratégico

- Riesgo: Ocultar, alterar o distorsionar información relacionada con el cumplimiento de metas y objetivos estratégicos con el fin de mostrar resultados positivos o negativos de la empresa.

Presenta avance del 100% en la ejecución de la actividad:

*Revisión y ajuste del Procedimiento DE-PR-7 Formulación y seguimiento de planes, programas, proyectos y estudios.*

#### Proceso: Gestión de las TIC

- Riesgo: Posibilidad de facilitar el acceso a los recursos TIC de la empresa, que permita la manipulación o adulteración de la información reservada, sensible o confidencial de la entidad, en busca de un beneficio particular o de un tercero.

Presenta avance del 100% en la ejecución de la actividad:

*Realizar un documento que permita identificar claramente la documentación y unidades a la que los usuarios puedan acceder en relación a su función (segunda entrega).*

#### Proceso: Gestión Documental

- Riesgo: Posibilidad de Pérdida o extravió de documentos e información de los acervos documentales, en beneficio propio o de un tercero.

Presenta avance del 100% en la ejecución de la actividad:

*Actualización FUID de cada una de las dependencias.*

#### Proceso: Impresión Gráfica

- Riesgo: Posibilidad de entregar a terceros el procesamiento total y/o parcial de trabajos que se pueden elaborar en la INC, en beneficio propio de funcionarios del área que incurran en la acción y/o de un tercero.

Sin avance de ejecución en el plan de tratamiento definido para la siguiente actividad:

*El funcionario designado del área para los procesos con terceros, socializará el procedimiento de entrega y quiénes son los supervisores o responsables que harán los respectivos seguimientos.*

## 4.2. COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Este componente busca mejorar la relación con el ciudadano facilitando el acceso a la información y los servicios que ofrece la empresa.

### COMPONENTE 2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Cuadro 4

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 3º trimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	Avance cualitativo
1. Otro Procedimiento Administrativo	Establecer y documentar los niveles de servicio para cada una de las OPAS establecidas en la empresa	Niveles de servicio documentados	31/12/2023	Grupo Mejora Continua - Gestión Documental	1	0	0	00.0%	La actividad se encuentra en proceso de ejecución
	Reporte de datos de operación de las OPAS en la plataforma SUIT	100% reportes programados en el año	31/12/2023	Grupo Mejora Continua	12	4	8	66.7%	Durante el tercer trimestre no se presentó avance en la ejecución de la actividad programada.
<b>TOTAL AVANCE DEL COMPONENTE 2 - RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES</b>								<b>33%</b>	

Nota: Oficina Asesora de Planeación 2024. Información clasificada por la Oficina de Control Interno

La INC en el marco de la campaña Estado Simple Colombia Ágil, en el componente 2 plantea 2 actividades para 1 proceso, las cuales presentan un avance del 33%. Las actividades que no se han realizado o están en proceso corresponden a:

#### Proceso 1: Otro Procedimiento Administrativo

- Establecer y documentar los niveles de servicio para cada una de las OPAS establecidas en la empresa. *La actividad no fue realizada en el año 2023 por lo que su cumplimiento es del 0%.*
- Reporte de datos de operación de las OPAS en la plataforma SUIT. *No se cumplió con la actividad programada para el trimestre y su cumplimiento en el año 2023 fue de 66.7%.*

## 4.3. COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Este componente es un proceso que permite a la INC explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a ciudadanos y los actores interesados, buscando la transparencia de la gestión de la administración.

### COMPONENTE 3 RENDICIÓN DE CUENTAS

Cuadro 5

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 3º trimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	Avance cualitativo
1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible	Publicar información relevante sobre la misión, productos y servicios que presta la INC en la página Web, en el menú de Transparencia y Acceso a la Información	Publicar en la Página WEB información de Imprenta Nacional	31/03/2023 (Trimestral)	Analista de comunicación	1	1	1	100.0%	La meta fue cumplida en su totalidad en el primer trimestre de 2023.  En el primer trimestre se realizó la publicación de la información relevante sobre la misión, productos y servicios que presta la empresa, en el menú de Transparencia y Acceso a la Información de la web institucional.
	Publicar anualmente en la página Web, en el menú de Transparencia y Acceso a la	Informe de Gestión publicado	31/01/2023	Analista de comunicación	1	1	1	100.0%	La meta fue cumplida en su totalidad en el primer trimestre de 2023.

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 3º trimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	Avance cualitativo
	Información, el Informe de Gestión de la INC.								El 26 de enero de 2023 se publicó en el enlace de Transparencia de la web institucional, numeral 7, 1, el Informe de Gestión de la vigencia 2022.
	Publicar mensualmente en un lugar visible y público el Estados Financieros (Resolución 182/2017 Contaduría General de la Nación).	Estados Financieros publicados	Mensual	Grupo de Contabilidad	12	0	6	50.0%	En el tercer trimestre no se publicaron los estados financieros como indica la norma.
	Publicar en el menú de Transparencia y Acceso a la Información, el presupuesto general de ingresos, gastos e inversión de cada año fiscal, incluyendo sus modificaciones. Art. 9, literal b), Ley 1712 de 2014, Arts.74 y 77 Ley 1474 de 2011.	Información publicada	31/01/2023 (anual)	Responsable de presupuesto	1	1	1	100.0%	La meta fue cumplida en su totalidad en el primer trimestre de 2023. El 26 de enero de 2023 se publicó en el enlace de Transparencia de la web institucional, en el numeral 5.1. el Presupuesto general asignado, y en el numeral 5.2. la ejecución presupuestal histórica anual.
	Publicar en el menú de Transparencia y Acceso a la Información, la información de la ejecución presupuestal aprobada y ejecutada de ingresos y gastos anuales. Art. 9, literal b), Ley 1712 de 2014, Arts.74 y 77 Ley 1474 de 2011.	Información publicada	31/01/2023 (anual)	Responsable de presupuesto	1	1	1	100.0%	La meta fue cumplida en su totalidad en el primer trimestre de 2023. El 26 de enero de 2023 se publicó en el enlace de Transparencia de la web institucional, en el numeral 5.1. el Presupuesto general asignado, y en el numeral 5.2. la ejecución presupuestal histórica anual.
2. Dialogo de doble vía con la Ciudadanía y sus organizaciones	Participar en la rendición de cuenta del Sector Interior	Participar en el evento	31/12/2023 (anual)	Gerencia General	1	0	0	0.0%	No fue realizada la actividad en el transcurso del año 2023.
<b>TOTAL AVANCE DEL COMPONENTE 3 – RENDICIÓN DE CUENTAS</b>								<b>75%</b>	

Nota: Oficina Asesora de Planeación 2024. Información clasificada por la Oficina de Control Interno

En el componente Rendición de Cuentas, se plantean 6 actividades para 2 procesos, las cuales presentan un avance del 75%. Las actividades que no se han realizado o están en proceso corresponden a:

#### Proceso 1: Información de Calidad y en lenguaje comprensible

- Publicar mensualmente en un lugar visible y público el Estados Financieros (Resolución 182/2017 Contaduría General de la Nación). En el tercer trimestre de 2023 no fueron cargados en la página web de la Imprenta Nacional, los estados financieros y ejecución presupuestal de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente. Registró avance de cumplimiento del 50% en el año 2023.

#### Proceso 2: Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

- Participar en la rendición de cuentas del sector Interior. En el año 2023 la INC no cumplió con la obligación de informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, de conformidad con el artículo 48, 49 y 50 de la Ley 1757 de 2015.

#### 4.4 COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía, al igual que con las partes interesadas, de manera transparente y participativa, la INC plantea acciones para prestar un servicio de excelencia y calidad, facilitando la garantía del ejercicio ciudadano, entregando productos, servicios e información.

#### COMPONENTE 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Cuadro 6

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 3º cuatrimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	Avance cualitativo
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Revisar y ajustar si es necesario el manual del servicio al ciudadano de la empresa.	Manual de Servicio al ciudadano revisado.	31/07/2023	Coordinador Grupo de Mejora Continua	1	1	1	100%	La meta fue cumplida en su totalidad en el segundo cuatrimestre de 2023.  Dentro de este cuatrimestre, en la organización de los grupos de Trabajo se determinó que la política de servicio al ciudadano le corresponde a la coordinadora de Gestión Documental y se entregó el Manual de Servicio al Ciudadano.
2. Fortalecimiento de los canales de Atención	Medir la satisfacción de los clientes y/o usuarios de todas las líneas de negocio de la entidad	Informes de la medición realizada	30/06/2023	Coordinador Grupo Mejora Continua	1	0	1	100%	La meta fue cumplida en su totalidad en el primer cuatrimestre de 2023.  En marzo de 2023, se implementó la encuesta de satisfacción del cliente correspondiente a los productos y servicios prestados en el año 2022 y se socializó mediante correo institucional del 3 de mayo de 2023
3. Talento Humano	Realizar capacitación sobre servicio al cliente	Capacitación realizada	31/12/2023	Coordinador Grupo Talento Humano	1	0.4	1	100%	La meta fue cumplida en su totalidad en el tercer cuatrimestre de 2023.  En septiembre de 2023 se finalizó la capacitación sobre servicio al cliente enfocado en valor público, iniciado en agosto de 2023.
4. Relacionamiento con el Ciudadano	Estructurar e implementar un plan de mejora con base en el análisis de PQRSD y la encuesta de satisfacción	Establecer planes de mejora con base en los informes de PQRSD y encuesta de satisfacción	30/06/2023	Grupo de Mejora continua	1	1	1	100%	La meta fue cumplida en su totalidad en el segundo cuatrimestre de 2023.  Dentro de este cuatrimestre, en la organización de los grupos de Trabajo se determinó que la gestión de PQRSD corresponde al proceso de Gestión Documental, el cual se entregó mediante acta para que continúe con esta gestión a partir del 1 de septiembre.
<b>TOTAL AVANCE DEL COMPONENTE 4 – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>								<b>100%</b>	

Nota: Oficina Asesora de Planeación 2024. Información clasificada por la Oficina de Control Interno

En el componente Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, se plantean 4 actividades para 4 procesos, las cuales alcanzaron la meta de ejecución prevista para el año 2023.

## 4.5 COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

La INC cuenta con mecanismos de acceso a la información pública institucional, donde se divulga activamente la gestión, apuntando así a la transparencia activa, de igual forma responde a las solicitudes de acceso a la información para responder a la transparencia pasiva.

### COMPONENTE 5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Cuadro 7

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 3º trimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	Avance cualitativo
1. Lineamientos de Transparencia Activa	Elaborar informe de verificación sobre la información actualizada en SIGEP de servidores públicos, empleados y contratistas cada trimestre.	Tres informes de verificación	31/05/2023 (cuatrimestral)	Coordinador Grupo Talento Humano	3	0	2	66.7%	Durante el tercer cuatrimestre no se presentó avance en la ejecución de la actividad programada.
	Realizar seguimiento a los contenidos del enlace transparencia, de acuerdo con el Esquema de publicación de información	Informe del seguimiento realizado.	31/05/2023 (cuatrimestral)	Analista de Comunicación - Sistemas e Informática	3	0	2	66.7%	Durante el tercer cuatrimestre no se presentó avance en la ejecución de la actividad programada.
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Gestionar la publicación en el portal web institucional, previa visto bueno de las áreas, de los documentos diagramados. (Documentos de lineamientos técnicos, documentos metodológicos y documentos de planeación).	Documentos diagramados y publicados.	31/12/2023	Analista de Comunicación - Sistemas e Informática	3	1	3	100%	La meta fue cumplida en su totalidad en el tercer cuatrimestre de 2023.  La entidad continuó durante el periodo con la revisión y actualización permanente de la página web institucional y de documentos diagramados y publicados.  <a href="https://www.imprenta.gov.co">https://www.imprenta.gov.co</a>
	Elaborar y gestionar la publicación de los resultados, del informe unificado de PQRSD y percepción de los grupos de valor.	Informe publicado	31/05/2023 (cuatrimestral)	Coordinador Grupo de Mejora continua	3	1	3	100%	La meta fue cumplida en su totalidad en el tercer cuatrimestre de 2023.  El Grupo de Mejora Continua elaboró el Informe para el Cuatrimestre el cual está disponible para consulta en la web institucional <a href="https://www.imprenta.gov.co/files/ugd/10847e_b8fca79ce00046bd96d9e9ec909b8ef.pdf">https://www.imprenta.gov.co/files/ugd/10847e_b8fca79ce00046bd96d9e9ec909b8ef.pdf</a>
3. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Seguimiento y actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA	Portal web con requerimientos ITA actualizado.	31/05/2023 (cuatrimestral)	Analista de Comunicación - Sistemas e Informática	3	0	2	66.7%	Durante el tercer cuatrimestre no se presentó avance en la ejecución de la actividad programada.
<b>TOTAL AVANCE DEL COMPONENTE 5 – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>									<b>80%</b>

Nota: Oficina Asesora de Planeación 2024. Información clasificada por la Oficina de Control Interno

En el componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, se plantean 5 actividades para 3 procesos, las cuales presentan un avance del 80%. Las actividades que no se han realizado o están en proceso corresponden a:

#### Proceso 1: Lineamientos de transparencia activa

- Elaborar informe de verificación sobre la información actualizada en SIGEP de servidores públicos, empleados y contratistas cada trimestre. Durante el tercer cuatrimestre no se presentó avance en la ejecución de la actividad

programada. En el transcurso del año 2023 solo fueron realizados 2 informes de los tres planeados. Se registro avance del 66.7%.

- Realizar seguimiento a los contenidos del enlace transparencia, de acuerdo con el Esquema de publicación de información. Durante el tercer cuatrimestre no se presentó avance en la ejecución de la actividad programada. En el transcurso del año 2023 solo fueron realizados 2 informes de los tres planeados. Se registro avance del 66.7%.

### Proceso 3: *Monitoreo del Acceso a la Información Pública*

- Seguimiento y actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA. Durante el tercer cuatrimestre no se presentó avance en la ejecución de la actividad programada. En el transcurso del año 2023 solo fueron realizados 2 informes de los tres planeados. Se registro avance del 66.7%.

## 4.6. COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES

La INC, presenta como iniciativa adicional la realización de campañas de socialización del código de integridad.

### COMPONENTE 6 INICIATIVAS ADICIONALES

Cuadro 8

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 3º cuatrimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	Avance cualitativo
Código de ética	Lograr que todos los servidores conozcan y se certifiquen sobre el Código de Integridad de la INC e implementar estrategias de socialización sobre los valores éticos	Servidores capacitados y certificados sobre el Código de integridad	31/12/2023	Grupo Talento Humano	1	0.9	1	100.0%	<p>La meta fue cumplida en su totalidad en el segundo cuatrimestre de 2023.</p> <p>La actividad se realizó durante el período, para su cumplimiento el Grupo de Talento Humano diseñó un curso sobre el Código de Integridad, dirigido a todos los Servidores, aplicando a su vez una evaluación de su contenido, conocimiento y apropiación.</p>
<b>TOTAL AVANCE DEL COMPONENTE 6 – INICIATIVAS ADICIONALES</b>									<b>100%</b>

Nota: Oficina Asesora de Planeación 2024. Información clasificada por la Oficina de Control Interno

En el componente Iniciativas Adicionales se plantea 1 actividad para 1 proceso, el cual alcanzó la meta de ejecución prevista para el año 2023.

## 5. CONCLUSIONES

- La INC da cumplimiento a la implementación de las disposiciones contenidas en los documentos de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción". Lo anterior sustentado en que se hace el monitoreo por parte del Grupo de Mejora Continua a las actividades programadas a cada uno de sus componentes y a sus respectivos avances.

- Los componentes 1 (gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos de corrupción), 4 (mecanismos para mejorar la atención al ciudadano) y 6 (iniciativas adicionales) alcanzaron la meta de ejecución prevista para el año 2023.
- Los componentes 2 (racionalización de trámites), 3 (rendición de cuentas) y 5 (mecanismos para la transparencia y acceso a la información), no cumplieron con la meta de ejecución prevista para el año 2023.

Cuadro 9

COMPONENTE	% AVANCE
Gestión de riesgos de corrupción	100%
Racionalización de trámites	33%
Rendición de cuentas	75%
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	100%
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	80%
Iniciativas adicionales	100%

Nota: Oficina Asesora de Planeación 2024. Información clasificada por la Oficina de Control Interno

- Los componentes arrojan un porcentaje de cumplimiento del 81% durante el tercer cuatrimestre de 2023.
- La Imprenta Nacional no está dando cumplimiento a la obligación de publicar los estados financieros de acuerdo con lo establecido en el numeral 37 del artículo 38 de la Ley 734 de 2002 y la Resolución 182 de 2017 de la Contaduría General de la Nación.
- La INC no esta cumpliendo con la obligación de informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, de conformidad con el artículo 48, 49 y 50 de la Ley 1952 de 2019.

## 6. RECOMENDACIONES

- Incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de 2024 las siguientes actividades que no cumplieron con la meta prevista de ejecución en el año 2023:

Cuadro 10

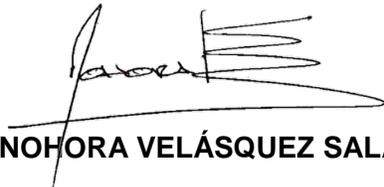
Componente	Proceso	Actividad	Fecha programada	Avance en su ejecución
Racionalización de trámites	Otro Procedimiento Administrativo	Establecer y documentar los niveles de servicio para cada una de las OPAS establecidas en la empresa.	31/12/2023	0%
Rendición de cuentas	Información de Calidad y en lenguaje comprensible	Publicar mensualmente en un lugar visible y publico el Estados Financieros (Resolución 182/2017 Contaduría General de la Nación).	Mensual	50%
Rendición de cuentas	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Participar en la rendición de cuentas del Sector Interior.	Anual	0%
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	Lineamientos de Transparencia Activa	Elaborar informe de verificación sobre la información actualizada en SIGEP de servidores públicos, empleados y contratistas cada cuatrimestre.	Cuatrimestral (3 informes en el año)	66.7%

Componente	Proceso	Actividad	Fecha programada	Avance en su ejecución
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	Lineamientos de Transparencia Activa	Realizar seguimiento a los contenidos del enlace transparencia, de acuerdo con el Esquema de publicación de información.	Cuatrimstral (3 informes en el año)	66.7%
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.	Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	Seguimiento y actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA.	Cuatrimstral (3 informes en el año)	66.7%
Mapa de riesgos de corrupción	Impresión gráfica	El funcionario designado del área para los procesos con terceros, socializará el procedimiento de entrega y quiénes son los supervisores o responsables que harán los respectivos seguimientos.	21/02/2023	0%

- Adelantar las gestiones necesarias para lograr el cumplimiento de las metas definidas en el mapa de riesgos y en el PAAC para la vigencia 2024.

## 7. ANEXOS

Anexo 1 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con seguimiento tercer cuatrimestre con corte a 31 de diciembre de 2023.



**NOHORA VELÁSQUEZ SALAMANCA**

Jefe Oficina Control Interno

## ANEXO 1 MONITOREO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN DEL CIUDADANO SEGUIMIENTO TERCER CUATRIMESTRE 2023

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 3º cuatrimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	SEGUIMIENTO TERCER CUATRIMESTRE 2023 – Oficina de Control Interno
<b>COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS</b>									
1. Política de administración de riesgos	Presentar al Comité de Gestión y Desempeño Institucional la actualización de la Guía para la Gestión del Riesgo que contiene las políticas para su administración.	Guía para la gestión del riesgo aprobada.	30/06/2023	Jefe Oficina Asesora de Planeación	1	0.5	1	100.0%	<p><b>La actividad se cumplió en su totalidad en el segundo cuatrimestre de 2023.</b></p> <p>El 11 de mayo de 2023, se realizó Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, donde se presentó y aprobó la Guía para la Administración del Riesgo y Oportunidades en la INC versión 4.</p> <p><b>Evidencia:</b> Acta de reunión del 11 de mayo de 2023.</p>
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Enviar guía a las dependencias con el instructivo para actualizar los riesgos de corrupción frente a la metodología definida.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado y aprobado	31/01/2023	Todas las dependencias de la INC	1	0	1	100.0%	<p><b>La meta fue cumplida en su totalidad en el primer cuatrimestre de 2023.</b></p> <p>Mediante correo de enero 23 de 2023, la Oficina Asesora de Planeación envió a los respectivos procesos, una plantilla diseñada por el Grupo de Mejora Continua para la identificación y gestión de los riesgos de corrupción, así mismo incluyó una presentación como ayuda para la elaboración de este trabajo.</p> <p><b>Evidencia:</b> Registro del correo electrónico enviado.</p>
	Invitar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés y responsables de los procesos de la entidad junto con sus equipos, para participar en el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Documento construido participativamente	31/01/2023	Coordinador Grupo de Mejora continua	1	0	1	100.0%	<p><b>La meta fue cumplida en su totalidad en el primer cuatrimestre de 2023.</b></p> <p>En enero 23 se publicó en la sección "Noticias" de la web institucional, información sobre el Plan anticorrupción 2023 con el texto "Ponemos a consideración de nuestros grupos de valor el Plan Anticorrupción año 2023 En caso de tener observaciones o comentarios, remitirlas al correo electrónico de la INC correspondencia@imprensa.gov.co, antes del jueves 26 de enero de 2023", se publicaron además los archivos del Plan y el Mapa de Riesgos.</p> <p><b>Evidencia:</b> Página web de la empresa <a href="http://www.imprensa.gov.co">www.imprensa.gov.co</a></p>
3. Consultas y divulgación	Publicar en la Intranet y en el sitio web de la entidad en la sección de Transparencia y acceso a información, el plan anticorrupción y de servicio al ciudadano.	Plan anticorrupción y de servicio al ciudadano publicado, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción	31/01/2023	Coordinador Grupo de Mejora Continua	1	0	1	100.0%	<p><b>La meta fue cumplida en su totalidad en el primer cuatrimestre de 2023.</b></p> <p>Se realizó la publicación en el menú de transparencia y acceso a la información de la página web de la empresa, así: - Ítem 6.1 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023. - Ítem 6.2 Plan de Acción Institucional 2023</p> <p><b>Evidencia:</b> Página web de la Imprenta Nacional <a href="http://www.imprensa.gov.co">www.imprensa.gov.co</a></p>
4. Monitoreo y su revisión	Realizar monitoreo y control al mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos y rendir informe	Tres informes de monitoreo al Mapa de Riesgos	31/05/2023	Coordinador Grupo de Mejora continua	3	1	3	100%	<p><b>La meta fue cumplida en su totalidad en el tercer cuatrimestre de 2023.</b></p> <p>Se elaboró el informe de monitoreo al Mapa de Riesgos correspondiente al tercer cuatrimestre de 2023 por parte del Grupo de Mejora Continua.</p> <p><b>Evidencia:</b> Informe Seguimiento Mapa de Riesgos Institucional enviado por correo electrónico a la Oficina de Control Interno el 11 de enero de 2024.</p>
5. Seguimiento	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado en el sitio web, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información, en el tiempo establecido	Tres (3) seguimientos al Mapa de Riesgos de Corrupción publicados	31/05/2023	Oficina de Control Interno	3	1	3	100%	<p><b>La meta fue cumplida en su totalidad en el tercer cuatrimestre de 2023.</b></p> <p>El seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de la INC, correspondiente al tercer cuatrimestre 2023, fue publicado en el sitio web institucional en la sección Transparencia, numeral 7.2.2.</p>

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 3° cuatrimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	SEGUIMIENTO TERCER CUATRIMESTRE 2023 – Oficina de Control Interno
									<i>Evidencia:</i> Informe Seguimiento PAAC 3 de 2023.
	Presentar el informe de seguimiento en el Comité Institucional de Control Interno	Dos (2) Actas de Comité	30/06/2023	Oficina de Control Interno	2	1	2	100%	<p><b>La meta fue cumplida en su totalidad en el tercer cuatrimestre de 2023.</b></p> <p>La actividad se cumplió, dado que el 11 de mayo de 2023 y el 13 de diciembre de 2023 se realizaron las reuniones del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, donde se presentaron los informes de seguimiento y se aprobó la Guía para la Administración del Riesgo y Oportunidades en la INC versión 4.</p> <p><i>Evidencia:</i> Actas de reunión del 11 de mayo de 2023 y 13 de diciembre de 2023.</p>
	Formular acciones de mejora al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme al seguimiento realizado	Acciones de mejora al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, formuladas	30/06/2023	Todas las dependencias de la INC	2	1	2	100%	<p><b>La meta fue cumplida en su totalidad en el tercer cuatrimestre de 2023.</b></p> <p>Producto del seguimiento realizado en el periodo, no se formularon acciones de mejora al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</p> <p><i>Evidencia:</i> Sin evidencia por no presentarse acciones de mejora.</p>
<b>TOTAL AVANCE DEL COMPONENTE 1 – GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS</b>									<b>100%</b>

**COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES**

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 2° cuatrimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	Avance cualitativo
1. Otro Procedimiento Administrativo	Establecer y documentar los niveles de servicio para cada una de las OPAS establecidas en la empresa	Niveles de servicio documentados	31/12/2023	Grupo Mejora Continua - Gestión Documental	1	0	0	00.0%	<i>Sin evidencia de avance de ejecución en el cuatrimestre.</i>
	Reporte de datos de operación de las OPAS en la plataforma SUIT	100% reportes programados en el año	31/12/2023	Grupo Mejora Continua	12	4	8	66.7%	<i>Sin evidencia de avance de ejecución en el cuatrimestre.</i>
<b>TOTAL AVANCE DEL COMPONENTE 2 – RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES</b>									<b>33%</b>

**COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS**

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 2° cuatrimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	Avance cualitativo
1. Información de Calidad y en lenguaje comprensible	Publicar información relevante sobre la misión, productos y servicios que presta la INC en la página Web, en el menú de Transparencia y Acceso a la Información	Publicar en la Página WEB información de Imprenta Nacional	31/03/2023 (Trimestral)	Analista de comunicación	1	1	1	100.0%	<p><b>La meta fue cumplida en su totalidad en el primer cuatrimestre de 2023.</b></p> <p>En el primer trimestre se realizó la publicación de la información relevante sobre la misión, productos y servicios que presta la empresa, en el menú de Transparencia y Acceso a la Información de la web institucional.</p> <p><i>Evidencia:</i> Página web de la Imprenta Nacional <a href="http://www.imprenta.gov.co">www.imprenta.gov.co</a></p>
	Publicar anualmente en la página Web, en el menú de Transparencia y Acceso a la Información, el Informe de Gestión de la INC.	Informe de Gestión publicado	31/01/2023	Analista de comunicación	1	1	1	100.0%	<p><b>La meta fue cumplida en su totalidad en el primer cuatrimestre de 2023.</b></p> <p>El 26 de enero de 2023 se publicó en el enlace de Transparencia de la web institucional, numeral 7.1, el Informe de Gestión de la vigencia 2022.</p> <p><i>Evidencia:</i> Página web de la Imprenta Nacional <a href="http://www.imprenta.gov.co">www.imprenta.gov.co</a></p>
	Publicar mensualmente en un lugar visible y publico el Estados Financieros (Resolución 182/2017 Contaduría General de la Nación).	Estados Financieros publicados	Mensual	Grupo de Contabilidad	12	2	6	50.0%	<i>En el tercer cuatrimestre de 2023 no se publicaron los estados financieros como lo indica la normatividad vigente.</i>
	Publicar en el menú de Transparencia y Acceso a la Información, el presupuesto general de ingresos, gastos e inversión de cada año fiscal, incluyendo sus modificaciones. Art. 9, literal b), Ley 1712 de 2014, Arts.74 y 77 Ley 1474 de 2011.	Información publicada	31/01/2023 (anual)	Responsable de presupuesto	1	1	1	100.0%	<p><b>La meta fue cumplida en su totalidad en el primer cuatrimestre de 2023.</b></p> <p>El 26 de enero de 2023 se publicó en el enlace de Transparencia de la web institucional, en el numeral 5.1. el Presupuesto general asignado, y en el numeral 5.2. la ejecución presupuestal histórica anual.</p>

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 3° trimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	SEGUIMIENTO TERCER CUATRIMESTRE 2023 – Oficina de Control Interno
									<i>Evidencia:</i> Página web de la Imprenta Nacional <a href="http://www.imprenta.gov.co">www.imprenta.gov.co</a> <b>La meta fue cumplida en su totalidad en el primer cuatrimestre de 2023.</b>  El 26 de enero de 2023 se publicó en el enlace de Transparencia de la web institucional, en el numeral 5.1. el Presupuesto general asignado, y en el numeral 5.2. la ejecución presupuestal histórica anual.  <i>Evidencia:</i> Página web de la Imprenta Nacional <a href="http://www.imprenta.gov.co">www.imprenta.gov.co</a>
2. Dialogo de doble vía con la Ciudadanía y sus organizaciones	Participar en la rendición de cuenta del Sector Interior	Participar en el evento	31/12/2023 (anual)	Gerencia General	1	0	0	0.0%	<b>SIN EVIDENCIA DE AVANCE DE EJECUCIÓN.</b>

**TOTAL AVANCE DEL COMPONENTE 3 – RENDICIÓN DE CUENTAS**

75%

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 2° trimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	Avance cualitativo
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Revisar y ajustar si es necesario el manual del servicio al ciudadano de la empresa.	Manual de Servicio al ciudadano revisado.	31/07/2023	Coordinador Grupo de Mejora Continua	1	1	1	100%	<b>La meta fue cumplida en su totalidad en el segundo cuatrimestre de 2023.</b>  Dentro de este cuatrimestre, en la organización de los grupos de Trabajo se determinó que la política de servicio al ciudadano le corresponde a la coordinadora de Gestión Documental y se entregó el Manual de Servicio al Ciudadano.  <i>Evidencia:</i> Resolución 10 de 2023 expedida por la Gerencia General de la INC.
2. Fortalecimiento de los canales de Atención	Medir la satisfacción de los clientes y/o usuarios de todas las líneas de negocio de la entidad	Informes de la medición realizada	30/06/2023	Coordinador Grupo Mejora Continua	1	0	1	100%	<b>La meta fue cumplida en su totalidad en el primer cuatrimestre de 2023.</b>  En marzo de 2023, se implementó la encuesta de satisfacción del cliente correspondiente a los productos y servicios prestados en el año 2022 y se socializó a través del correo institucional del 3 de mayo de 2023.  <i>Evidencia:</i> Informe de resultado de la encuesta aplicada a clientes y registro del correo enviado.
3. Talento Humano	Realizar capacitación sobre servicio al cliente	Capacitación realizada	31/12/2023	Coordinador Grupo Talento Humano	1	0.6	0.6	60%	<b>La meta fue cumplida en su totalidad en el tercer cuatrimestre de 2023.</b>  En septiembre de 2023 se finalizó la capacitación sobre servicio al cliente enfocado en valor público, iniciado en agosto de 2023.  <i>Evidencia:</i> Listado de participantes.
4. Relacionamiento con el Ciudadano	Estructurar e implementar un plan de mejora con base en el análisis de PQRSD y la encuesta de satisfacción	Establecer planes de mejora con base en los informes de PQRSD y encuesta de satisfacción	30/06/2023	Grupo de Mejora continua	1	1	1	100%	<b>La meta fue cumplida en su totalidad en el segundo cuatrimestre de 2023.</b>  Dentro de este cuatrimestre, en la organización de los grupos de Trabajo se determinó que la gestión de PQRSD corresponde al proceso de Gestión Documental, el cual se entregó mediante acta para que continúe con esta gestión a partir del 1 de septiembre.  <i>Evidencia:</i> Informe de atención a las PQRSD.

**TOTAL AVANCE DEL COMPONENTE 4 – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

100%

**COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 2° trimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	Avance cualitativo
1. Lineamientos de Transparencia Activa	Elaborar informe de verificación sobre la información actualizada en SIGEP de servidores públicos, empleados y contratistas cada cuatrimestre.	Tres informes de verificación	31/05/2023 (cuatrimestral)	Coordinador Grupo Talento Humano	3	0	2%	66.7%	<b>Durante el tercer cuatrimestre no se presentó avance en la ejecución de la actividad programada.</b>

Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 3° cuatrimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	SEGUIMIENTO TERCER CUATRIMESTRE 2023 - Oficina de Control Interno
	Realizar seguimiento a los contenidos del enlace transparencia, de acuerdo con el Esquema de publicación de información	Informe del seguimiento realizado.	31/05/2023 (cuatrimestral)	Analista de Comunicación - Sistemas e Informática	3	1	2	66.7%	<i>Durante el tercer cuatrimestre no se presentó avance en la ejecución de la actividad programada.</i>
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Gestionar la publicación en el portal web institucional, previa visto bueno de las áreas, de los documentos diagramados. (Documentos de lineamientos técnicos, documentos metodológicos y documentos de planeación).	Documentos diagramados y publicados.	31/12/2023	Analista de Comunicación - Sistemas e Informática	3	1	3	66.7%	<i>La meta fue cumplida en su totalidad en el tercer cuatrimestre de 2023.</i>  <i>La entidad continuó durante el periodo con la revisión y actualización permanente de la página web institucional y de documentos diagramados y publicados.</i>  <i>Evidencia:</i> Página web de la Imprenta Nacional <a href="http://www.imprenta.gov.co">www.imprenta.gov.co</a>
	Elaborar y gestionar la publicación de los resultados, del informe unificado de QQRSD y percepción de los grupos de valor.	Informe publicado	31/05/2023 (cuatrimestral)	Coordinador Grupo de Mejora continua	3	1	2	66.7%	<i>La meta fue cumplida en su totalidad en el tercer cuatrimestre de 2023.</i>  <i>El Grupo de Mejora Continua elaboró el Informe para el cuatrimestre el cual está disponible para consulta en la web institucional</i>  <i>Evidencia:</i> Informe sobre QQRSD. <a href="https://www.imprenta.gov.co/files/ugd/10847e_b8fca79ce00046bd96d9e9e9ec909b8ef.pdf">https://www.imprenta.gov.co/files/ugd/10847e_b8fca79ce00046bd96d9e9e9ec909b8ef.pdf</a>
3. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Seguimiento y actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA	Portal web con requerimientos ITA actualizado.	31/05/2023 (cuatrimestral)	Analista de Comunicación - Sistemas e Informática	3	0	2	66.7%	<i>Durante el tercer cuatrimestre no se presentó avance en la ejecución de la actividad programada.</i>
<b>TOTAL AVANCE DEL COMPONENTE 5 – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>									<b>80%</b>
<b>COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES</b>									
Subcomponente / Procesos	Actividad	Meta / Producto	Fecha programada	Responsable	Meta	Avance 2° cuatrimestre	Avance acumulado	Avance ponderado acumulado	Avance cualitativo
Código de ética	Lograr que todos los servidores conozcan y se certifiquen sobre el Código de Integridad de la INC e implementar estrategias de socialización sobre los valores éticos	Servidores capacitados y certificados sobre el Código de integridad	31/12/2023	Grupo Talento Humano	1	0.9	1	100.0%	La actividad se realizó durante el periodo, para su cumplimiento el Grupo de Talento Humano diseñó un curso sobre el Código de Integridad, dirigido a todos los Servidores, aplicando a su vez una evaluación de su contenido, conocimiento y apropiación.  <i>Evidencia:</i> Reporte de participantes del curso.
<b>TOTAL AVANCE DEL COMPONENTE 6 – INICIATIVAS ADICIONALES</b>									<b>100%</b>
<b>EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>									<b>81%</b>