



OFICINA DE CONTROL INTERNO - OCI

<b>Nombre del Informe:</b>	<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC – DE LA VIGENCIA 2019</b>
<b>Objetivo del trabajo OCI:</b>	Cumplir con lo dispuesto en el artículo 5° del Decreto 2641 de 2012 en lo que respecta al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4 del 2018 y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
<b>Alcance:</b>	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, última versión recibida el 3-Sep-2019.
<b>Criterios:</b>	Decreto 2641 de 2012 Documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.
<b>Macroproceso:</b>	Estratégico
<b>Proceso</b>	Direccionamiento Estratégico
<b>Sub-Proceso</b>	Por definir
<b>Procedimiento</b>	Sin evidenciar en Kawak
<b>Líder de Proceso / Responsables:</b>	- Juan Gabriel Avendaño – Jefe Oficina Asesora de Planeación - El responsable de la ejecución se identifica por actividad en el PAAC
<b>RoI OCI</b>	Evaluación de la gestión de riesgos Evaluación y seguimiento Enfoque hacia la prevención
<b>Objetivo Estratégico</b>	Reposicionar la imagen corporativa de la INC

Fecha de inicio: 2-Sep-2019, 4-Sep-2019	Fecha informe preliminar: 11-Sep-2019	Fecha informe final: 13-Sep-2019
--------------------------------------------	------------------------------------------	-------------------------------------



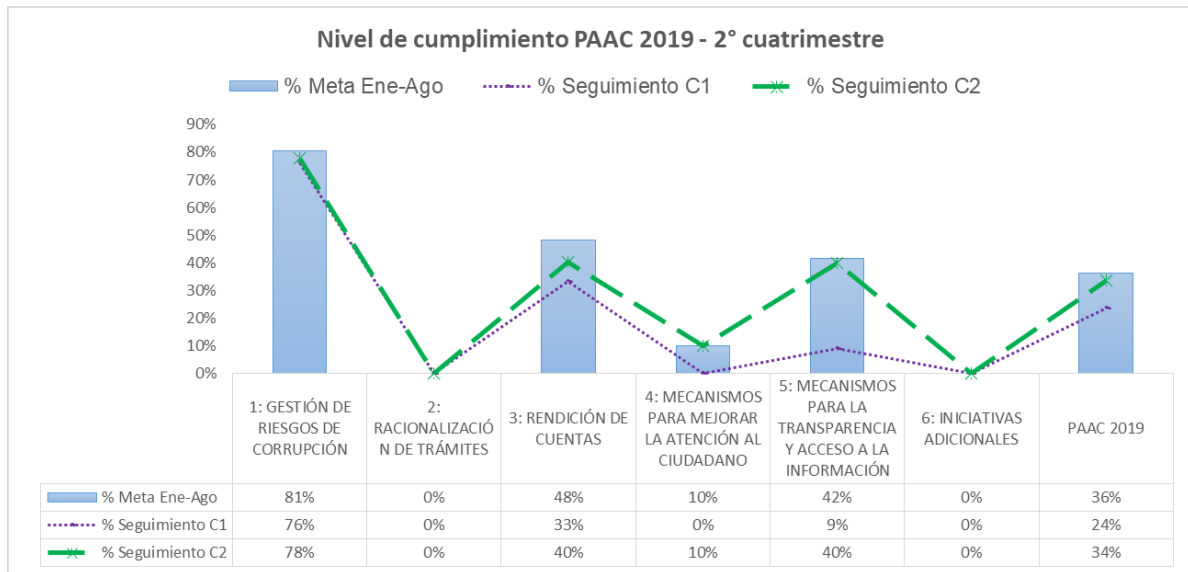
## 1. Seguimiento

Para el seguimiento se cuenta con la información consolidada y suministrada por la Oficina Asesora de Planeación -OAP- de la Imprenta Nacional de Colombia - INC.

La primera versión del PAAC fue publicado en la página web institucional el 31 de enero de 2019. Considerando que la página web no permite conocer la fecha automática de publicación, no es posible evidenciar la fecha en la que se publican las versiones posteriores con las versiones actualizadas del PAAC. Al respecto, en la página web se encuentra que el nombre del archivo publicado muestra como versión el número 5, pero el PAAC actualizado recibido por correo electrónico institucional del 03-Sep-2019 muestra en su nombre la versión 7, aunque en su interior describe que es la versión 2.

Está pendiente la divulgación a todos los servidores de la INC de esta nueva versión.

A continuación se muestra que el nivel de avance del PAAC hasta el segundo cuatrimestre de 2019 es del 34% frente a una meta fijada del 36%, sin definir actividades en los componentes 2 y 6 para el año 2019 (Ver anexo 1):



En el seguimiento del primer cuatrimestre de 2019 se hizo seguimiento a la definición de mejoras con base en las recomendaciones OCI de anteriores informes y se generaron nuevas recomendaciones. En la reunión de inicio al seguimiento, la Oficina Asesora de Planeación – Mejora Continua indicó que se actualizó el PAAC con base en algunas de las recomendaciones



OCI, y que otras serán revisadas durante el tercer cuatrimestre. Las modificaciones al PAAC son: Se eliminaron las actividades 1.2.2, 1.3.1, 3.2.1 y 5.4, se ajustó la actividad 4.4 y se adicionaron las actividades 3.1.3, 3.1.4 y 3.2.1.

## **COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

En el subcomponente de construcción del mapa de corrupción, se recomienda enfocar el indicador y meta al logro de resultados, midiendo el cumplimiento del objetivo final para el cual se programan las mesas de trabajo.

Es importante continuar con los talleres de análisis e identificación de riesgos en todos los procesos con el liderazgo de la OAP, y tener en cuenta los riesgos que puedan materializarse en delitos contra la administración pública y fraude.

## **COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La INC no planteó acciones para ejecutar en 2019.

Se recomienda incluir estrategias anticorrupción realizadas por la administración, como por ejemplo:

- rediseño u optimización de procesos y procedimientos agilizando los tiempos de respuesta a los clientes internos y externos, y por ende los costos relacionados,
- ejercicios de Benchmarking y análisis de PQRSD para mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad en la producción y prestación de servicios.
- uso del correo electrónico institucional y radicación mediante Orfeo evitando los costos de impresión y copia,
- mejora en la página web institucional para facilitar la consulta a los usuarios
- manejo digital del diario oficial.

Lo anterior considerando que “Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web”<sup>1</sup>.

## **COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS**

La última versión del PAAC considera las recomendaciones OCI del informe anterior en el componente Información de Calidad y en lenguaje comprensible.

---

<sup>1</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 2.



En el caso del subcomponente 2 de Dialogo, es importante que se evidencie la explicación o respuesta dada por la administración sobre los resultados y decisiones que generen inquietudes entre los diferentes grupos de interés.

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

La actividad 4.4 sobre el cumplimiento a PQRSD, se recomienda enfocar la meta de la actividad al nivel de cumplimiento de todos los PQRSD (oportunidad y calidad de la respuesta), que debería ser del 100% ya que obedece al cumplimiento normativo y puede tener incidencia disciplinaria.

En cuanto al subcomponente 5 de relacionamiento con el ciudadano, se recomienda incluir una actividad de medición de la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, con las mejoras a que haya lugar.

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

En el subcomponente 2 de transparencia pasiva, se recomienda que la actividad o indicador se dirija al monitoreo constante al nivel de cumplimiento de la respuesta oportuna y con calidad a PQRSD.

En el subcomponente 3 de instrumentos de gestión de la información, se recomienda incluir una actividad PAAC relacionada con el Programa de Gestión Documental (Decreto 1081 de 2015, Art. 2.1.1.5.4.1).

Por otro lado, se evidencia que fue eliminada la única actividad del subcomponente 4 de Criterio Diferencial de Accesibilidad.

#### **COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES**

Se recomienda dejar como iniciativas adicionales en el PAAC la implementación e interiorización del Código de Integridad<sup>2</sup> como pilar anticorrupción. Esta corresponde a la Dimensión de Talento Humano de MIPG.

ORIGINAL FIRMADO

**MARY LUZ MUÑOZ DURÁN**

Jefe Oficina de Control Interno

Anexo 1 - Seguimiento detallado Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2° Cuatrimestre 2019

<sup>2</sup> <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/codigointegridad/Anexos.zip>



**Anexo 1: Seguimiento detallado Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2° Cuatrimestre 2019**

SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	Cuatrimestre 2	
					%	Seguimiento OCI 2019
<b>COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>						
<b>1.- Política de Administración de Riesgo</b>	1.1. Difundir la Política de Administración del Riesgo adoptada	Publicar la Política de Administración del Riesgo	Circular interna publicada	Oficina Asesora de Planeación	100%	Ver informe de seguimiento 1er cuatrimestre de 2019.
<b>2.- Construcción del Mapa de Riesgos de corrupción</b>	1.2. Realizar mesas de trabajo con las dependencias para la validación y realización de los riesgos de corrupción	Realizar mesas de trabajo para el tema de riesgos de Corrupción con el 100% de los dueños de proceso	Mesas de trabajos realizadas	Grupo de Apoyo a la Mejora Continua	50%	Se evidencian las actas de reunión con los resultados de los talleres de análisis e identificación de riesgos realizados para los procesos: Gestión Financiera. También se evidencia el correo electrónico del Coordinador de Compras (30-ene-2019), otro de la Jefe de Oficina Asesora Jurídica (07-Feb-2019) y otro del Jefe de Oficina Sistemas e Informática (08-Jul-2019) con un archivo de Excel con los riesgos identificados de los procesos de Gestión de Adquisiciones, Gestión Jurídica y Gestión de las TIC, respectivamente.  Se recomienda enfocar el indicador y meta al logro de resultados, midiendo el cumplimiento del objetivo final para el cual se programan las mesas de trabajo.
			15 procesos			
<b>3.- Consultas y divulgación</b>	1.3.1. Publicar el mapa de Riesgos de corrupción actualizado en la página Web de la entidad	Publicar en la página WEB el Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado	Constancia de la publicación	Oficina Asesora de Planeación	100%	Ver informe de seguimiento 1er cuatrimestre de 2019.
	1.3.2. Divulgar a todas las dependencias el Mapa de Riesgos de Corrupción de la INC mediante la intranet, monitores de la entidad para su	Publicar en Intranet, monitores INC y correo electrónico el Mapa de Riesgos de Corrupción	Constancia de la publicación	Oficina Asesora de Planeación	100%	Ver informe de seguimiento 1er cuatrimestre de 2019.



SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	Cuatrimestre 2	
						%	Seguimiento OCI 2019
		conocimiento y control					
4.- Monitoreo y Revisión	1.4.	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción, ajustarlo si es del caso y publicar los cambios en la web y rendir informe	Tres informes de monitoreo al Mapa de Riesgos	No. de informes realizados  Tres informes programados	Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Apoyo a la Mejora Continua	50%	El día 03-Sep-2019 la Oficina Asesora de Planeación allegó vía correo electrónico la última versión del PAAC, a ser considerada por la OCI para el seguimiento. Está pendiente su publicación en la publicación en la página web y el rendimiento de informe.
5.- Seguimiento	1.5.	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado conforme a la ley	Realizar tres (3) seguimientos al Mapa de Riesgos de Corrupción	No. informes realizados  Tres informes programados	Oficina de Control Interno	67%	Informe cuatrimestral. Este seguimiento es la evidencia de la actividad.
<b>TOTAL AVANCE COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>						<b>78%</b>	
<b>COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>							
No se han planteado acciones para ejecutar en 2019						0%	
<b>COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>							
1.-Información de Calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1	Brindar información general a los ciudadanos en cuanto a la	Publicar en la Página WEB y en el Diario Oficial información de Imprenta Nacional	Publicaciones permanentes en Página WEB y Diario Oficial	Subgerencia Comercial	67%	En tres diarios oficiales revisados se observa la publicidad de los productos y servicios que presta la INC y la información sobre la opción de presentar PQRSD a través de la página web.  La OAP informa que en la actualidad se está concluyendo el proceso de



SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	Cuatrimestre 2	
					%	Seguimiento OCI 2019
	misión, productos y servicios que presta la INC en la página Web y Diario Oficial, aprovechando la distribución gratuita a nivel nacional del mismo.		12			Planeación Estratégica, una finalice se actualizará la información Estratégica de la entidad y se actualizará la información del portafolio de servicios que está publicado en la WEB.
	3.1.2 Publicar y distribuir material promocional impreso que contenga información sobre la INC	Elaborar material promocional con información de Imprenta Nacional	Material promocional de la Imprenta Nacional	Subgerencia Comercial	100%	Ver informe de seguimiento 1er cuatrimestre de 2019.
	3.1.3 Publicar mensualmente en un lugar visible y publico el Informe de Gestión	Verificar mensual la oportunidad en la publicación de los Informes de Gestión	Informes de Gestión 5 publicaciones	Oficina Asesora de Planeación	0%	Se evidencian pantallazos divulgados a través de los monitores de los computadores y pantallas, en los que la administración muestra su gestión comercial. Los últimos informes de gestión publicados en la página web (lugar visible y público) corresponden a Informe de Gestión Resumen Ejecutivo a 31 de diciembre de 2018 - FP: (03/04/2019) y Informe de Gestión Resumen Ejecutivo a 31 de diciembre de 2017 - FP: (03/04/2019). Ver Ley 734 de 2002 y Ley 1712 de 2014.  Adicionalmente, se evidenció el informe al Congreso 2018-2019 con los avances y retos.
	3.1.4 Publicar mensualmente en un lugar visible y publico el Estados Financieros	Verificar mensual la oportunidad en la publicación de los Estados Financieros	Estados Financieros publicados 4 Publicaciones	Subgerencia Administrativa y Financiera	0%	Se evidencia que el último informe financiero publicado en la página web (lugar visible y público) es con corte a 31-Dic-2018. Ver Ley 734 de 2002 y Ley 1712 de 2014.
	3.2.1 Monitorear la publicación de	Elaborar informe mensual sobre el	Informes realizados	Grupo de Compras	0%	Sin evidencia.



SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	Cuatrimestre 2	
					%	Seguimiento OCI 2019
2.- Dialogo de doble vía con la Ciudadanía y sus organizaciones	la información precontractual, contractual y postcontractual en SECOP	monitoreo de las publicaciones de todas las fases de contratación en SECOP	4 informes			
	3.2.2 Socializar al ciudadano y organizaciones los temas relacionados con la misión de la empresa, en las visitas al Museo de Artes Gráficas (MAG), motivando la participación de los usuarios y recibiendo sus comentarios para generar acciones de mejora	Realizar dos (2) informes sobre las visitas al Museo de Artes Gráficas	Informes realizados 2 informes	MAG, Gerencia General	75%	Se evidencia el informe del MAG (7 pág.) con información del primer semestre de 2019, resumiendo los comentarios de los visitantes, indicando que en su mayoría fueron comentarios positivos. Al igual que en el periodo anterior, falta informar sobre las acciones de mejora generados con base en dichos comentarios y su nivel de implementación.
<b>TOTAL AVANCE COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>					<b>40%</b>	
<b>COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>						
1- Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	4,1	Estructurar e implementar el proceso de servicio al ciudadano al interior de la entidad.	Tener un proceso de Servicio al ciudadano implementado	Proceso de Gestión de servicio al ciudadano implementado	Oficina Asesora de Planeación Grupo de Apoyo a la Mejora Continua	0% Programado para el 3er cuatrimestre de 2019.
2.- Fortalecimiento de los canales de Atención	4,2	Revisar, ajustar e implementar los protocolos	Implementar protocolos de servicio al ciudadano	Protocolos de servicio al ciudadano	Grupo de Apoyo a la Mejora Continua	0% Programado para el 3er cuatrimestre de 2019.





SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	Cuatrimestre 2	
						%	Seguimiento OCI 2019
		descritos en el Manual de Atención al Ciudadano y en el Manual de Comunicaciones		implementados			
3.- Talento Humano	4,3	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	Verificar que en el Plan institucional de Capacitación este incluida temáticas relacionadas con atención de servicio al ciudadano	Plan Institucional de Capacitación con la temática incluida	Grupo Talento Humano	0%	Programado para el 3er cuatrimestre de 2019.  2019-2020 en el que se incluye el Modulo/Curso "Servicio al cliente - Creación de valor público" a realizar por el SENA. El plan no cuenta con fechas programadas, por lo que se recomienda que todos los planes programen las fechas y cuente con el correspondiente seguimiento de cumplimiento a lo programado para los servidores públicos de la INC y contratistas que atiendan a los ciudadanos. Esto será parte del seguimiento al PAAC del 3er cuatrimestre.
4.- Normativo y Procedimental	4,4	Fortalecer el cumplimiento del procedimiento y la normatividad establecida para la PQRSD mediante talleres de sensibilización y realizar seguimiento	Actualizar el Procedimiento de Quejas y reclamos	Procedimiento actualizado	Oficina Asesora de Planeación Grupo de Apoyo a la Mejora Continua	50%	En kawk se evidencia el procedimiento actualizado SEM-PR-2 Gestion de PQRSD versión 2 con fecha de implementación 06-Sep-2019.
			Taller de Sensibilización	Funcionarios participantes en sensibilización de PQRSD Funcionarios programados a la sensibilización	Oficina Asesora de Planeación Grupo de Apoyo a la Mejora Continua		Programado para el 3er cuatrimestre de 2019.
5.-Relacionamiento con el Ciudadano	4,5	Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés	Elaborar la ficha resumen de la caracterización de ciudadanos atendidos por la INC	Caracterizaciones realizadas Caracterizaciones pertinentes	Grupo de Apoyo a la Mejora Continua	0%	Programado para el 3er cuatrimestre de 2019.



SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	Cuatrimestre 2		
					%	Seguimiento OCI 2019	
	atendidos por la INC						
<b>TOTAL AVANCE COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>					10%		
<b>COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>							
1.- Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1	Mantener actualizada la información en el enlace de Transparencia y acceso a la información de la página Web de la INC.	Verificar la información publicada en el enlace de Transparencia	Informes de verificación Enlace Transparencia a 2 informes	Subgerencia Administrativa y Financiera, Oficinas Asesoras de Planeación y Jurídica, Oficinas de Control Interno y de Sistemas e Informática	50%	Se evidencia el Informe ITA reportado el 30-Ago-2019 por la INC a la Procuraduría General de la Nación. La calificación alcanzada en este ejercicio de autocontrol fue de 89,5 en la dimensión de Transparencia Activa y del 82 en la dimensión de Transparencia Pasiva. El seguimiento OCI al cumplimiento de la Ley de Transparencia se hará de acuerdo al plan anual de auditoria aprobado.
	5.1.2	Hacer seguimiento a lo establecido en el litera c) del artículo 9 de la Ley 1712 de 2014 y art. 5o del decreto 103 de 2015	Verificar cuatrimestralmente que la información de servidores públicos, empleados y contratistas este actualizada en el SIGEP	Informe realizados 3	Grupo Talento Humano	17%	Se evidencia un archivo en Excel en el que listan: Datos de baja, cambio tipo de alta y cambios en el nombre. Falta el informe realizado indicando que se revisó, con que corte, alcance (servidores públicos, contratistas) entre otros.
2.- Lineamientos de Transparencia pasiva	5.2	Revisar la operatividad y disponibilidad del formulario para presentación y seguimiento de peticiones a través de dispositivos móviles	Disponer del formulario para presentación y seguimiento de peticiones a través de dispositivos móviles	Formulario disponible a través de dispositivos móviles	Oficina de Sistemas e Informática	100%	Se evidencia que el link de PQRSD de la INC es funcional a través de celular. Como oportunidad de mejora se sugiere que los datos personales solicitados para registrar una PQRSD no sean obligatorios con la finalidad de permitir realizar denuncias anónimas "cuando exista una justificación seria y creible del peticionario" (Ver: <a href="http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2014/C-951-14.htm">http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2014/C-951-14.htm</a> ; Art. 81 <a href="http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005_pr001.html">http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0962_2005_pr001.html</a> ; Art. 22 <a href="https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/1572_resolucion009-2017.pdf">https://www.procuraduria.gov.co/portal/media/file/modulo_calidad/1572_resolucion009-2017.pdf</a> ; Capitulo segundo <a href="http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0734_2002_pr002.html">http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0734_2002_pr002.html</a> ).



SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	Cuatrimestre 2	
						%	Seguimiento OCI 2019
<b>3.-Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información</b>	5.3.1	Elaborar diagnóstico para definir e implementar un plan de tratamiento para el fortalecimiento de las disposiciones de gobierno digital	Implementar un plan de tratamiento para fortalecer las disposiciones de Gobierno Digital	Plan de tratamiento implementado sobre Gobierno Digital	Oficina de Sistemas e Informática	0%	Programado para el 3er cuatrimestre de 2019.
	5.3.2	Revisar y actualizar el Registro de Activos de Información	Publicar en el enlace de transparencia el Registro de Activos de Información actualizado	Registro de activos de información actualizado y publicado	Gestión documental	0%	Programado para el 3er cuatrimestre de 2019.
	5.3.3	Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Publicar en el enlace de transparencia el Índice de Información Clasificada y Reservada actualizado	Índice de Información Clasificada y Reservada publicado	Gestión documental	100%	El 13-Sep-2019, se evidencia en la Página web de la INC un archivo de Excel con título "INDICE DE INFORMACIÓN RESERVADA Y/O CLASIFICADA". En este se encuentran 27 títulos de la categoría de información, de los cuales 17 son identificados como información pública clasificada y 7 como información reservada. En la justificación no se evidencia el artículo de la Constitución Política de Colombia, o la Ley específica en la que se clasifica o reserva la información a excepción de lo contenido en la Ley 1474 de 2011, artículo 77 solo en lo correspondiente a proyectos de inversión, por lo que cuando se cuente con un perfil de abogado en la OCI, será objeto de revisión. Por lo anterior, persisten las recomendaciones de la vigencia 2018.
	5.3.4	Revisar y actualizar el Esquema de Publicación de Información	Publicar en el enlace de transparencia el Esquema de Publicación de Información	Esquema de Publicación de Información actualizado y publicado	Oficina de Sistemas e Informática - Oficina Asesora de Planeación	0%	Programado para el 3er cuatrimestre de 2019.



SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	Cuatrimestre 2	
					%	Seguimiento OCI 2019
5.- Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5,5 Elaborar informe de solicitudes de acceso a información: - Número de solicitudes recibidas - Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución - Tiempo de respuesta a cada solicitud - Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Elaborar informe trimestral de solicitudes de acceso a información PQRSD	Informes realizados	Grupo de Apoyo a la Mejora Continua	50%	En el link de transparencia de la página web de la INC se evidenciaron los informes de PQRSD del primer y segundo trimestre de 2019, encontrando que se informa sobre el número de PQRSD recibidas y numero de PQRSD trasladadas a otra institución. No se reportan solicitudes a las que se les negara el acceso a la información. Aunque se indica el tiempo de respuesta promedio de los PQRSD, falta indicar el tiempo de respuesta a cada solicitud para evidenciar incumplimientos en la oportunidad de las respuestas. Por lo anterior, se recomienda que en el próximo informe se dé alcance a los informes del primer y segundo trimestre complementando dicha información.
			4 informes			
<b>TOTAL AVANCE COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>					<b>40%</b>	
<b>AVANCE TOTAL PLAN ANTICORRUPCIÓN</b>					<b>34%</b>	