	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código:
	PROCESO PLANEACIÓN Y GESTIÓN SUBPROCESO PLANES OPERATIVOS Y ESTRATEGICOS	Elaborado:
	Referencia al punto de la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000 :	Edición:

En cumplimiento al Decreto 2641 del 17 de Diciembre del 2012

Enero 23 de 2017

Periodo: 2017

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESOS	RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO
METODOLOGíA PARA LA IDENTIFICACiÓN DE RIESGOS DE CORRUPCiÓN	Monitorero y evaluación del mapa de riesgos, realizado por cada uno de los líderes de los procesos junto con su equipo de trabajo, en el caso de ajustes se harán públicos los cambios.	Planeación y control de gestión	Responsables de los procesos	Mayo - Noviembre	31/12/2017	(N° de procesos con riesgos de corrupción identificados/ Total de procesos estratégicos, misionales y de apoyo) x 100
	Revisión y actualización de la matriz institucional de riesgos de corrupción.	Planeación y control de gestión	Responsables de los procesos	febrero - Agosto	31/12/2017	(N° de procesos con riesgos de corrupción revisados y actualizados/ Total de procesos estratégicos, misionales y de apoyo con necesidades de revisión y actualización) x 100
	Revisión, actualización y socialización de la política de anticorrupción	Planeación y control de gestión	Responsable del proceso	febrero - Agosto	31/12/2017	Politica anticorrupción socializada Si __ No __
	Realizar seguimiento en forma trimestral al cumplimiento de las acciones propuesta en los controles del mapa de riesgo adoptado en la entidad.	Control de gestión	Control interno	Abril - julio - octubre	Abril - julio - octubre	(N° de procesos con seguimiento realizados/Total procesos programados para la revisión) x 100
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Identificar los trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad.	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente	Abril - Agosto - Diciembre	31/12/2017	(N° de tramites aprobados por el DAFP/Total tramites identificados) x 100
	Revisión de los trámites, con el fin de que alcance una cobertura del 100 por ciento a través de la página web y los usuarios no se desplacen hasta las oficinas de la entidad.	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente - Sistemas - Comunicación Pública	Abril - Agosto - Diciembre	31/12/2017	Cumplimiento 100% de los tramites a tráves de la pagina web Si __ no__
	Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos relacionados con el cliente, y revisar el uso actual de medios tecnológicos para su realización.	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente - Sistemas	Junio - Diciembre	31/12/2017	Reducción de costos, tiempos, pasos, procedimientos relacionados con el cliente cuantificados en $, o tiempos
	Comparación con otras entidades públicas realizando ejercicios de comparación sobre mejores prácticas aplicadas.	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente	Junio - Diciembre	31/12/2017	Cumplimiento compararación realizada si__ no__

	Realización de encuestas a la ciudadanía para conocer su percepción en cuento a calidad y oportunidad en los trámites que actualmente presta el INVAMA	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente	Junio - Diciembre	31/12/2017	Cumplimiento Realización de encuestas si__ No__
	Realizar acuerdos de nivel de servicio: Este es un compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, tiempo de respuesta, horarios de atención	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente	Abril - Agosto - Diciembre	31/12/2017	Cumplimiento realización de acuerdos de nivel de servicio si_ No __
	Construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente y Comunicación Pública	Junio	31/12/2017	Cumplimiento De construcción estrategia racionalización de trámites Si__ No__
RENDICION DE CUENTAS	Continuar con la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadania	Procesos misionales y de apoyo	Comunicación Pública	08/01/2017	31/12/2017	Rendición de cuentas efectuadas durante la vigencia
	Publicar en la pagina web información para que el ciudadano este constantemente informado	Procesos misionales y de apoyo	Comunicación Pública	01/01/2017	31/12/2017	Pagina web actualizada
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Revisión del proceso de servicio al cliente.	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente	08/01/2017	28/02/2017	Procedimiento revisado, ajustado y aprobado.
	Actualización y adaptación del portafolio de servicios que ofrece la Entidad.	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente	08/01/2017	28/02/2017	Cumplimiento portafolio actualizado Si_ No__
	Aplicación y análisis de encuestas para medir la satisfacción del cliente, en relación con los servicios que presta la Entidad.	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente	01/04/2017	30/04/2017	Cumplimiento encuesta realizada si_ No__
	En un lugar visible de la sede y la página web de INVAMA, se pondrá a disposición de los ciudadanos información actualizada sobre: Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos; descripción de los procedimientos, trámites y servicios; tiempos de respuesta y entrega; requisitos e indicaciones para que los usuarios cumplan con sus deberes y ejerzan sus derechos; horarios y puntos de atención; señalética de dependencias	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente - Comunicación Pública	Abril	31/12/2017	Cumpliento información actualizada si_ No_

	Crear políticas e incentivos para mejorar la atención a los clientes por parte de los funcionarios y contratistas de la Entidad.	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente - Comunicación Pública	Marzo	31/12/2017	Cumplimiento política de incentivos implementada para mejorar la atención al cliente
	Seguimiento al funcionamiento del software para el manejo de las PQRS a través del call center, con el fin de verificar la oportunidad en la respuesta y la calidad de la información.	Control de gestión	Control interno	Junio - Diciembre	31/12/2017	(N° de seguimientos realizados/Total seguimientos programados) x 100
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del INVAMA	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente - Comunicación Pública	Marzo	31/12/2017	Cumplimiento sensibilizaciones realizadas para fortalecer la cultura de servicio al interios del INVAMA
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente - Comunicación Pública	Mayo	31/12/2017	Cumplimiento Campañas informativas sobre la responsabilidade los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Aplicación guía autodiagnóstico nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 para verificar permantemente el cumplimiento de la entidad frente a esta normatividad	Procesos misionales y de apoyo	Atención al Cliente - Comunicación Pública	Marzo	31/12/2017	Cumplimiento de la entidad frente a la Ley 1712 de 2014 si_ No__
Iniciativas adicionales	Actualización del código de ética incluyendo la firma de acuerdos, compromisos y protocolos éticos.	Procesos misionales y de apoyo	Comité de Gerencia	Marzo	31/12/2017	Cumplimiento actualización código de etica

Revisó: Responsable del Proceso.	**Aprobó:** Comité de Revisión del SGC - MECI.
JOSE FERNANDO MEJIA CASTAÑO	JORGE MANUEL GARCIA MONTES
Cargo: Gerente	**Cargo:** Representante de la Dirección para el SGC-MECI
Fecha: 15/02/2017	**Fecha: 15/02/2017**