SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
DICIEMBRE 2017

JEFE DE CONTROL INTERNO: Jorge Hernán Henao Zuluaga

Periodo Evaluado: Septiembre a 29 de Diciembre de 2017

Fecha de Elaboración: 29 de Diciembre de 2017

1. Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción.

Actividades:

• Monitoreo 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.

S/ Se ha realizado seguimiento por parte de los líderes y de la gerencia.

• Revisión y actualización de la matriz institucional de riesgos de corrupción.

S/ Se cuenta con matriz de riesgos de corrupción y se realiza seguimiento por parte del Comité de Control Interno.

• Revisión, actualización y socialización de la política de anticorrupción

S/ Se realizó socialización de nuestra política y se encuentra publicada en la página de la entidad.

• Realizar seguimiento en forma trimestral al cumplimiento de las acciones propuesta en los controles del mapa de riesgo adoptado en la entidad.

S/ Se han realizado los seguimientos a los mapas de riesgos.

2. Priorización y Racionalización de trámites

• Identificar los trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad.

S/ La participación en el concurso "Máxima Velocidad Digital", traía consigo la puesta en marcha de actividades que llevaban a una recordación ante los usuarios de los trámites que son posibles a través de la página web.

•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.

S/ La participación en el concurso "Máxima Velocidad Digital", traía consigo la puesta en marcha de actividades que llevaban a una recordación ante los usuarios de los trámites que son posibles a través de la página web.

•Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos relacionados con el cliente, y revisar el uso actual de medios tecnológicos para su realización.

S/ La habilitación de un punto de atención de INVAMA en el CIAC ubicado en el centro de Manizales (banner ubicado en la página web) proporciona cercanía a los usuarios y una solución más pronta. Adicionalmente la compra de infraestructura tecnológica para oficina permite mejoras en tiempos y procedimientos a la hora de brindar solución a un usuario.

•Comparación con otras entidades públicas realizando ejercicios de comparación sobre mejores prácticas aplicadas.

S/ Con la implementación del CIAC se garantiza una homogenización y efectividad de la calidad del servicio comparativamente con otras entidades.

•Realización de encuestas a la ciudadanía para conocer su percepción en cuento a calidad y oportunidad en los trámites que actualmente presta el INVAMA.

S/ Se está realizando encuesta a la ciudadanía sobre el alumbrado navideño para conocer la percepción del servicio será publicada en la página WEB.

•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.

S/ Implementación del CIAC como un centro de atención inmediata.

•Construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites.

S/ Uno de nuestros grandes avances es que por redes sociales como Facebook y twitter se reciben PQRS, se direccionan, quedan radicadas y solucionadas.

3. Rendición de Cuentas

Actividades:

• Continuar con la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía.

S/ La entidad lo hace de manera constante realizando socializaciones, boletines de prensa, y el 29 de diciembre se realiza la audiencia Pública. Cumplimiento 100%

•Publicar en la página web información para que el ciudadano este constantemente informado.

S/La página web está constantemente actualizada con las noticias, tiene una sección especial de fotografías y boletines de la Carola, para potencializar este ítem.

4. Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano

Actividades:

• Revisión del proceso de servicio al cliente para determinar propuestas de mejora que agilicen la prestación de los servicios.

S/ Para la vigencia 2017 se tiene un seguimiento del tiempo de respuesta a las peticiones de los clientes

• Actualización y adaptación del portafolio de servicios que ofrece la Entidad.
S/ Se realizó actualización en la página web de la entidad

• Aplicación y análisis de encuestas para medir la satisfacción del cliente, en relación con los servicios que presta la Entidad.

S/ Se realizó encuesta a la ciudadanía para conocer su percepción con respecto a nuestros servicios, esta se encuentra publicada en nuestra página Web.

• 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.

S/ Se cuenta con un sitio a la entrada del Instituto, donde se coloca información concerniente a los deberes y derechos de los usuarios. Procedimientos, trámites y servicios que ofrecemos. Además se informó todo lo del CIAC, por boletín, plegables y redes sociales.

• Crear políticas e incentivos para mejorar la atención a los clientes por parte de los funcionarios y contratistas de la Entidad.

S/ Se cuentan con políticas claras con el fin de 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.

S/ Se realiza seguimiento a través del profesional universitario de atención al cliente.

• Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del INVAMA.

S/ Se realizaron actividades con gestión humana que permiten un mejor servicio entre compañeros.

• Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.

S/ Con servicio al Cliente, y capacitaciones de Gestión Humana, se le hace énfasis a las personas de atención presencial y el call center en sobre el trato y los derechos de los ciudadanos.

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Actividades:

• Aplicación guía autodiagnóstico nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 para verificar permantemente el cumplimiento de la entidad frente a esta normatividad.

S/ Se ha cumplido con la guía y la información a los funcionarios por correo.

6. Iniciativas adicionales

Actividades

• Actualización del código de ética incluyendo la firma de acuerdos, compromisos y protocolos éticos.

S/ Se realizó la actualización.

ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO