



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 2019 -

En cumplimiento al Decreto 2641 del 17 de Diciembre del 2012

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESOS	RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA DE PRIMERSEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUNDO SEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO	FECHA DE TERCER SEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO	FECHA DE CUARTO SEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO
	Realizar el tercer monitoreo y revisión de los mapas de riesgo de corrupción	Planeación y control de gestión	Responsables de cada proceso	01/12/2019	31/12/2019	Matriz de Riesgo de Corrupción con su respectivo monitoreo por parte de los líderes de proceso y su equipo.	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	
	Acompañar a los responsables de los procesos en el monitoreo a los riesgos de corrupción	Planeación y control de gestión	Oficina Asesora de Planeación e Información y Responsables de cada proceso	01/04/2019	31/12/2019	Mínimo dos sesiones de monitoreo a los riesgos de corrupción en el año.	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	
	Realizar el primer seguimiento de mapas de riesgos de corrupción	Planeación y control de gestión	Oficina de Control Interno	30/04/2019	15/05/2019	Matriz de Riesgo de Corrupción con su respectivo seguimiento.	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	
	Realizar el segundo seguimiento de mapas de riesgos de corrupción	Planeación y control de gestión	Oficina de Control Interno	31/08/2019	15/09/2019	Matriz de Riesgo de Corrupción con su respectivo seguimiento.	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	
	Realizar el tercer seguimiento de mapas de riesgos de corrupción	Planeación y control de gestión	Oficina de Control Interno	31/01/2019	15/12/2019	Matriz de Riesgo de Corrupción con su respectivo seguimiento.	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Solicitar a las dependencias la notificación de nuevos Trámites u Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) y gestionar su publicación o actualización en el SUIT	Gestión administrativa	Todas las Dependencias	01/04/2019	31/12/2019	Solicitud a las dependencias y evidencia de nuevos trámites o procedimientos administrativos actualizados.	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	
	Actualizar las OPAs existentes y publicar en el SUIT los nuevos trámites y/o servicios de la entidad.	Gestión administrativa	Atención al Cliente	01/06/2019	31/12/2019	Actualizar las OPAs identificadas.	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	
	Realización de encuestas a la ciudadanía para conocer su percepción en cuanto a calidad y oportunidad en los trámites que actualmente presta el INVAMA.	Oficina de Atención al Cliente	Atención al Cliente	01/06/2019	31/12/2019	Cumplimiento Realización de encuestas si__ No__	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 2019 -

En cumplimiento al Decreto 2641 del 17 de Diciembre del 2012

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESOS	RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA DE PRIMERSEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUNDO SEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO	FECHA DE TERCER SEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO	FECHA DE CUARTO SEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO
RENDICIÓN DE CUENTAS	Continuar con la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Comunicación Publica	Comunicación Publica	01/08/2019	31/12/2019	Rendición de cuentas efectuadas durante la vigencia.	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	
	Publicar en la pagina web información para que el ciudadano este constantemente informado.	Comunicación Publica	Comunicación Publica	01/01/2019	31/12/2019	Pagina web actualizada.	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Aplicación y análisis de encuestas para medir la satisfacción del cliente, en relación con los servicios que presta la Entidad.	Oficina de Atención al Cliente	Atención al Cliente	01/04/2019	30/04/2019	Cumplimiento encuesta realizada si_ No__	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	
	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.	Oficina de Atención al Cliente	Atención al Cliente	01/04/2019	31/12/2019	Cumplimento información actualizada si_ No_	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	
	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.	Oficina de Control Interno	Asesor de Control interno	30/06/2019	31/12/2019	(N° de seguimientos realizados/Total seguimientos programados) x 100.	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior del INVAMA.	Oficina de Atención al Cliente y Comunicación Publica	Oficina de Atención al Cliente y Comunicación Publica	28/02/2019	31/12/2019	Cumplimiento sensibilizaciones realizadas para fortalecer la cultura de servicio al interior del INVAMA.	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Oficina de Atención al Cliente y Comunicación Publica	Oficina de Atención al Cliente y Comunicación Publica	31/04/2019	31/12/2019	Cumplimiento Campañas informativas sobre la responsabilidades los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 2019 -

En cumplimiento al Decreto 2641 del 17 de Diciembre del 2012

COMPONENTE	ACTIVIDAD	PROCESOS	RESPONSABLES	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	FECHA DE PRIMERSEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO	FECHA DE SEGUNDO SEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO	FECHA DE TERCER SEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO	FECHA DE CUARTO SEGUIMIENTO	CUMPLIMIENTO
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Actualizar mensualmente la página Web Invama, de acuerdo a los requisitos de la Ley de Transparencia 1712 de 2014.	Gestión Tecnológica	Profesional Universitario Sistemas	02/01/2019	31/12/2019	Cumplimiento de la entidad frente a la Ley 1712 de 2014 sí_ No__	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	
INICIATIVAS ADICIONALES	Realización de autodiagnósticos para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIEG.	Planeación y control de gestión	Lideres de los procesos	28/02/2019	31/12/2019	No de autodiagnósticos realizados/ No de autodiagnósticos a realizar.	Marzo 31/2019		Junio 30/2019		Sept 30/2019		Dic 20/2019	