



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO PLANEACIÓN Y GESTIÓN
SUBPROCESO PLANES OPERATIVOS Y ESTRATEGICOS

Referencia al punto de la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000 :

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	Política 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
	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 través de la pagina web Si __ no __

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
	PROCESO PLANEACIÓN Y GESTIÓN					
	SUBPROCESO PLANES OPERATIVOS Y ESTRATEGICOS					
	Referencia al punto de la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000 :					
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	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 comparación realizada si__ no__
	Realización de encuestas a la ciudadanía para conocer su percepción en cuanto 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 __



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO PLANEACIÓN Y GESTIÓN
SUBPROCESO PLANES OPERATIVOS Y ESTRATEGICOS

Referencia al punto de la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000 :

	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 ciudadanía	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
	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__



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO PLANEACIÓN Y GESTIÓN
SUBPROCESO PLANES OPERATIVOS Y ESTRATEGICOS

Referencia al punto de la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000 :

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	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	Cumplimiento 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 interior 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 responsabilidad de 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 permanentemente 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__



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROCESO PLANEACIÓN Y GESTIÓN
SUBPROCESO PLANES OPERATIVOS Y ESTRATEGICOS

Referencia al punto de la norma ISO 9001:2008 y NTCGP 1000 :

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 ética
Revisó: Responsable del Proceso.				Aprobó: Comité de Revisión del SGC - MECI.		
				JORGE MANUEL GARCIA MONTES		
Cargo: Gerente				Cargo: Representante de la Dirección para el SGC-MECI		
Fecha:				Fecha:		

	Código:
	Elaborado:
	Edición:
SEGUIMIENTO 30 DE AGOSTO	SEGUIMIENTO 29 DE DICIEMBRE
Se ha realizado seguimiento por parte de los líderes y de la gerencia	Se ha realizado seguimiento por parte de los líderes y de la gerencia
Se cuenta con matriz de riesgos de corrupción y se realiza seguimiento por parte del Comité de Control Interno.	Se cuenta con matriz de riesgos de corrupción y se realiza seguimiento por parte del Comité de Control Interno.
Se ha realizado actualización de la política y se encuentra publicada en la página Web.	Se realizó socialización de nuestra política y se encuentra publicada en la página de la entidad
Se han realizado los seguimientos a los mapas de riesgos.	Se han realizado los seguimientos a los mapas de riesgos.
Aún se estan identificando	Actualmente la entidad tiene estandarizados todos los tramites y servicios.
Se viene desarrollando para lograr la meta del 100%	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.

	Código:
	Elaborado:
	Edición:
Se dio inicio a la actividad y el informe de avance fue enviado por el Responsable (Ver Anexo 1)	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
Se vienen realizando las compras y se espera a Diciembre tener esto al 100%	Con la implementación del CIAC se garantiza una homogenización y efectividad de la calidad del servicio comparativamente con otras entidades
Se realizó encuesta a la ciudadanía para conocer su percepción con respecto a nuestros servicios, esta se encuentra publicada en nuestra página Web.	se esta realizando encuesta a la ciudadanía sobre el alumbrado navideño para conocer la percepción del servicio sera publicada en la pagina WEB
Se están realizando los acuerdos de nivel buscando la oportunidad y eficacia de nuestros servicios	implementación del CIAC como un centro de atención inmediata. Seguimiento a la correspondencia y a la facturación para garantizar su entrega efectiva

	Código:
	Elaborado:
	Edición:
Se tiene diseñada la estrategia de racionalización de tramites	Uno de nuestros grandes avances es que por redes sociales como facebook y twitter se reciben pqr's, se direccionan, quedan radicadas y solucionadas.
Se tiene previsto la rendición de cuentas para el mes de diciembre	La entidad lo hace de manera constante realizando socializaciones, boletines de prensa, y el 29 de diciembre se realiza la audiencia Pública. Cumplimiento 100%
Se tiene una persona encargada de este proceso, con el fin de mantener actualizada la información del instituto.	La pg web esta constantemente actualizada con las noticias, tiene una sección especial de fotografías y boletines de la Carola, para potencializar este item.
Se encuentra este proceso ajustado	Se encuentra este proceso ajustado
Se esta trabajando en este de acuerdo a nuestra imagen corporativa	Se esta trabajando en este de acuerdo a nuestra imagen corporativa
Se realizó encuesta a la ciudadanía para conocer su percepción con respecto a nuestros servicios, esta se encuentra publicada en nuestra página Web.	Se realizó encuesta a la ciudadanía para conocer su percepción con respecto a nuestros servicios, esta se encuentra publicada en nuestra página Web.

	Código:
	Elaborado:
	Edición:
Se cuenta con un sitio a la entrada del Instituto, donde se coloca información concerniente a los deberes y derechos de los usuarios. Procedimientos, tramites y servicios que ofrecemos.	Se cuenta con un sitio a la entrada del Instituto, donde se coloca información concerniente a los deberes y derechos de los usuarios. Procedimientos, tramites y servicios que ofrecemos. Además se informó todo lo del CIAC, por boletín, plegables y redes sociales.
Se cuentan con políticas claras con el fin de mejorar la atención al cliente	Se cuentan con políticas claras con el fin de mejorar la atención al cliente.
Se realiza seguimiento a través del profesional universitario de atención al cliente.	Se realiza seguimiento a través del profesional universitario de atención al cliente.
Se han venido dando capacitaciones a los funcionarios de la entidad	Se realizaron actividades con gestión humana que permiten un mejor servicio entre compañeros
Se han venido dando capacitaciones a los funcionarios de la entidad	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.
Se realizó la guía y esta se encuentra publicada en nuestra página Web.	Se ha cumplido con la guía y la información a los funcionarios por correo.

	Código:
	Elaborado:
	Edición:
Se realizó la actualización del código de ética.	Se cuenta con la actualización.