

AGOSTO 2017

ASESOR DE CONTROL INTERNO: Jorge Hernán Henao Zuluaga

Periodo Evaluado: Mayo a 31 de agosto de 2017

Fecha de Elaboración: 31 de Agosto de 2017

1. Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo.

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/ Desde la oficina de control interno a través de las auditorías realizadas se realizó seguimiento a los riesgos identificados de los procesos

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

S/ Se realizó la revisión y actualización de la matriz de riesgos de corrupción y se publicó en la página web, a la fecha no se han materializados riesgos de corrupción.

- Revisión, actualización y socialización de la política de anticorrupción

S/ Se actualizo la política de anticorrupción, la cual aplica a la alta dirección, a los administradores y a todos los funcionarios y contratistas de INVAMA. En ciertas circunstancias aplica a proveedores, y público objetivo de la Entidad, cuando así se haya pactado o acordado.

Política anticorrupción

INVAMA se compromete con una política de cero tolerancias frente al fraude o la corrupción en cualquiera de sus modalidades, se compromete a promover una cultura de lucha contra el mismo y por mantener el más alto nivel del cumplimiento normativo, profesional y ético en su actuar, a través de la promoción de una cultura ética y el ejercicio de supervisión al cumplimiento de la presente política.

AGOSTO 2017

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

S/ los líderes de los procesos realizaron seguimiento a las acciones propuestas en el mapa de riesgos, de acuerdo a la tolerancia al riesgos que es de nivel moderado se plantearon acciones de tratamiento para los riesgos que están por fuera de los rangos aceptables.

2. Priorización y Racionalización de trámites

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

S/ Se encuentran actualizados, este proceso fue realizado por el profesional universitario de atención al cliente y se encuentra publicado en la página Web de la entidad.

- 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/ Reducción en tiempo, costos en la realización de los tramites a través del portal tributario de valorización donde permite generar el paz y salvo, levantamiento de gravamen, consulta de estado de cuentas, generar factura por abono, duplicado de factura, pago de factura; Actualmente el 80% de los tramites de valorización se realizan por la página web.



AGOSTO 2017

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

S/ Al implementarse tramites vía web, esto permite la mejora de los costos, tiempos, pasos y procedimientos relacionados con el cliente.



Bienvenido a Nuestro Portal Web de Servicios Tributarios

El portal web de servicios tributarios brinda y pone a disposición de las entidades territoriales un producto complementario al Sistema de Gestión Tributaria IMPUESTOS Plus que permite mejorar y ampliar los servicios a los contribuyentes, entidades y demás agentes que hacen parte de la cadena de valor de la gestión tributaria local.

Ingreso de Usuario al Sistema



Ficha Catastral

Consultar

Regresar

Validar Dato de Control

Ingreso Administrador

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

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

3. Rendición de Cuentas

Actividades:

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

S/ Se realizó rendición de cuentas de la vigencia 2016 y se viene realizando un trabajo con la comunidad, esto con el fin de mantener estrategias de información claras y actualizadas de nuestra empresa, de cara a la ciudadanía.

AGOSTO 2017

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

S/La página web permanece actualizada permanentemente.

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/ Se ajustó el proceso con procedimientos y actividades, orientado con el profesional encargado de los SGC, además se implementó en la página web el pago de la factura por valorización.



- Actualización y adaptación del portafolio de servicios que ofrece la Entidad.

S/ No se realizara modificaciones, solo se ajustara con el nuevo logo y los nuevos colores institucionales.

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

AGOSTO 2017

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. También desde la oficina de comunicaciones se realizan permanentemente actualizaciones a la cartera informativa del Instituto.

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

S/ Políticas de tratamiento para la protección de datos personales (Web).
Política de seguridad de la información del sitio Web del INVAMA. (Web).
Políticas de atención al cliente del instituto de valorización de Manizales (INVAMA). (Web).

- 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 realizó seguimiento al informe de respuesta a los clientes referentes PQRS.

- Programar capacitaciones asociadas a la atención al cliente.

S/ Se realizaron capacitaciones de mejora en la atención al cliente.

AGOSTO 2017

5. 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.

S/ La entidad se encuentra cumpliendo en lo relacionado con la Ley 1712 de 2014, esta se encuentra publicada en la página Web de la entidad.

6. Iniciativas adicionales

Actividades

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

S/ Se encuentra pendiente



ASESOR OFICINA CONTROL INTERNO

