PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
2023

RENDICION DE CUENTAS				
Subcomponentes	**Actividades**	**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**
Subcomponente 1 Información de calidad y lenguaje comprensible	Publicación permanente de información de actividades de la entidad en sitio web y redes sociales	Publicaciones diarias en redes sociales Información actualizada en sitio web	Profesional Universitario Comunicaciones	según actividades programadas
	Publicación de Informe de avance de proyectos de Valorización y Alumbrado Público.	Un informe al final de cada trimestre, publicado en redes sociales y en banner del sitio web	Profesional Universitario Comunicaciones	Finalizando cada trimestre
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Respuesta automática y gestión de comunicaciones recibidas por el Fanpage de la Entidad	Gestión inmediata de las comunicaciones de los usuarios	Profesional Universitario Comunicaciones	Diaria
	Transmisiones en vivo por el Fanpage de la Entidad, de los eventos claves de la Entidad, así como de algunas de las visitas de inauguración o avance de Proyectos de Valorización y Alumbrado Público	Publicaciones de los eventos y/o visitas claves	Profesional Universitario Comunicaciones	Permanente
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Reuniones preparatorias y publicaciones de manejo de expectativas previa a la Rendición de Cuentas	15 días antes de la rendición	Profesional Universitario Comunicaciones	Noviembre
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional	Consolidación de informe de Rendición de Cuentas, donde se incluyan todas las observaciones de la comunidad, realizadas por diferentes medios, así como la evaluación de la misma	15 días calendario después de la Rendición de Cuentas	Profesional Universitario Comunicaciones	Diciembre

ATENCION AL CIUDADANO				
Subcomponentes	**Actividades**	**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**
Subcomponente 1 **Planeación estratégica del servicio al ciudadano**	Promover canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar la cobertura.	Divulgar los trámites y servicios ofrecidos por la entidad a través de medios físicos y virtuales. Publicación periódica en redes sociales	Profesional Universitario Atención al usuario Profesional Universitario Comunicaciones	Trimestralmente
	Fortalecer sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Remitir reporte del estado de las PQRSD asignadas a cada uno de las dependencias través del e-mail del funcionario encargado de su gestión.	Profesional Universitario Atención al Usuario	Semanalmente
	Medir el desempeño de los puntos de atención de la ventanilla única CIAC -sede Alcázares, sobre tiempos de espera, tiempos de atención, cantidad de ciudadanos atendidos	Realizar informe sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Profesional Universitario Atención al Usuario	Trimestralmente
	Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Realizar seguimiento y análisis de los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas en los organismos	Profesional Universitario Atención al Usuario	Trimestralmente

invama	**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES - INVAMA-

VIGENCIA: 2023

FECHA DE PUBLICIACIÓN : 31 DE ENERO DE 2023

GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Objetivo:	**Prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles en el mapa de riesgos de corrupción, gestión y seguridad digital.**				
subcomponente	**Riesgo**	**Actividades**	**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente/ proceso 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Inadecuada toma de decisiones	1.1 Socializar los resultados sobre caracterización de usuarios y grupos de valor al interior de la institución como referente para el diseño de estrategias de interacción y construcción con la ciudadanía	Socialización realizada	Prof. U Atención al Usuario	JUNIO
Subcomponente/ proceso 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Información incorecta a la ciudadanía	1.2 Divulgar y capacitar a los funcionarios y asesoras del contact center en las políticas de atención al usuario y nuestro protocolo de atención al ciudadano	Reuniones de divulgación	Prof. U Atención al Usuario	ABRIL
proceso 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio de la	Falta de conocimeito de la norma y tiempos de oprtunidad de respuesta	2.1 Capacitar a los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos, en las herramientas de caracterización de usuarios y grupos de valor .	Reuniones de divulgación	Prof. U Atención al Usuario	ABRIL
proceso 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio de la	Desconocimiento de la carta de trato digno y protocolo de atención al ciudadano	2.2 Realizar un grupo focal con los servidores públicos que atienden a la ciudadanía para identificar las oportunidad de mejora en los servicios que presta nuestra institución.	Reuniones de divulgación	Prof. U Atención al Usuario	SEMESTRAL
Subcomponente/ proceso 3 Gestión de relacionamiento con los usuarios	incumplimiento de la norma	3.1 Publicar en la página web informes de PQRSD para identificar las oportunidades de mejora	Informe realizado	Prof. U Atención al Usuario	TRIMESTRAL
Subcomponente/ proceso 4 Conocimiento al servicio al ciudadano	Inadecuada toma de decisiones	4.1 Presentar al comité de Gestión y Desempeño los avances de los procesos de relacionamiento con el ciudadano	Informe realizado	Prof. U Atención al Usuario	SEMESTRAL

Subcomponente/ proceso 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción de la ciudadanía	incumplimiento de la norma	5.1 Elaborar los informes de resultado de la aplicación de encuestas de satisfacción al usuario	Informe realizado	Prof. U Atención al Usuario	TRIMESTRAL
Subcomponente/ proceso 6 Lineamientos de transparencia Pasiva	Inadecuada toma de decisiones	6.1 Socializar en el marco normativo de PQRSD a los funcionarios y colaboradores de la institución.	Socializaciones realizadas	Prof. U Atención al Usuario	De acuerdo con la programación establecida desde Gestión Humana
		Elaborado por:	Profesional Universitario en Atención al Usuario		
		Aprobado por :	Líder Unidad Técnica		

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES - INVAMA-

VIGENCIA: 2023

FECHA DE PUBLICIACIÓN : 31 DE ENERO DE 2023

RACIONALIZACION DE TRAMITES

Objetivo:	**Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los trámites y servicios que brinda la entidad.**			
Número y nombre del trámite	**Mejora a implementar**	**Beneficio al Ciudadano/ o entidad**	**Acción**	**Responsable**
1. proceso para tiempo de respuesta a requerimientos (PQRSD)	Mejorar la oportunidad de respuesta que se emite a las partes de interés por cada una de las áreas	Reducción en el término para resolver la petición	Socializar a los funcionarios en el conocimiento de la norma y tiempo de respuesta a los diferentes requerimientos	Prof. U Atención al Usuario
2. Trámites en línea	Tener plan de contingencia a situaciones que no permitan el trámite desde la página web institucional y/o situaciones de fuerza mayor	Optimización de los recursos con que cuenta la institución. Agilidad en la respuesta a la ciudanía.	Crear planes de contingencia para dichas situaciones	Prof. U Atención al Usuario
3. Priorización de trámites	Analizar variables internas y externas que afectan los trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos - Opas y evaluar racionalización	Agiliza el trámite y optimiza el tiempo de espera a la respuesta final a los trámites de la ciudadanía	Identificación de variables internas y externas que afectan trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos - Opas y estudiar la viabilidad para racionalizar los trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos - OPAS	Prof. U Atención al Usuario
	Elaborado por :	Profesional Universitario en Atención al Usuario		
	Aprobado por:	Líder Unidad Técnica		

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES - INVAMA-

VIGENCIA: 2023

FECHA DE PUBLICIACIÓN : 31 DE ENERO DE 2023

Componente 3: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano)

OBJETIVO:	**Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad**		
Subcomponente	**Actividades**	**Meta o producto**	**Responsable**
1. Sensibilizar y socializar la estrategia de servicio al ciudadano al interior del INVAMA	1.1 Ejecutar actividades orientadas a fortalecer la cultura de servicio de los servidores públicos de la entidad - (Guía de lenguaje claro, carta de trato digno, socializar la Estrategia de Servicio al Ciudadano y la Estrategia de Participación Ciudadana, socializar el protocolo de servicio al ciudadano, entre otros temas de servicio al ciudadano y participación ciudadana.	Sensibilizaciones que difundan la cultura de servicio al ciudadano	Prof. U Atención al Usuario
2. Canales de atención	Revisión y/o ajuste de las herramientas que apoyan la gestión de los canales de servicio al ciudadano	Informe de identificación de mejora de las herramientas relacionadas con el servicio al ciudadano (Grupos étnicos, población vulnerable, entre otros) uso de canales.	Prof. U Atención al Usuario
3. Talento Humano	* Garantizar en las jornadas de inducción y reinducción temas sobre lenguaje claro. * Incluir en el PIC temáticas relacionadas con servicio al ciudadano, capacitación o formación en lenguaje claro.	Programa institucional de Capacitación (PIC), cuente con programas o formación en materia de lenguaje claro y acciones de capacitación de servicio al ciudadano. . Programa de inducción o reinducción	Prof. U Atención al Usuario
4. Relacionamiento con el ciudadano	Revisión de encuestas para realizar la medición satisfacción del ciudadano de los servicios y productos que ofrece La entidad a los usuarios estratégicos.	Cuestionario revisado por los misionales.	Prof. U Atención al Usuario
	Aplicación de la encuesta medición satisfacción del ciudadano	Encuestada la medición satisfacción del ciudadano	Prof. U Atención al Usuario
	Medición de la percepción del ciudadano respecto de los servicios y productos del INVAMA	Informe trimestral de percepción elaborado	Prof. U Atención al Usuario
	Publicación	Informe publicado en la web	Prof. U Atención al Usuario
	Levantar Planes de Mejoramiento o acciones de mejora de los resultados de la encuesta medición satisfacción del ciudadano	Planes de mejoramiento o acciones de mejora formulados	Prof. U Atención al Usuario
	Elaborado por :	Profesional Universitario en Atención al Usuario	
	Aprobado por:	Líder Unidad Técnica	