

**SEGUIMIENTO**

**ENTIDAD: INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMI**

**AÑO: 2015**

**SEGUIMIENTO: Corte 30 de Noviembre 2015**

**FECHA PUBLICACIÓN: Diciembre 29 de 2015**

<b>ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PUBLICACIÓN</b>
		<b>30/01/2015</b>

<b>ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>PUBLICACIÓN</b>
		<b>30/01/2015</b>
	Administración y seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de cada proceso.	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN
		30/01/2015
<b>MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN</b>	Formulación de la política de riesgos de corrupción	
	Socialización de la política de administración del riesgo.	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN
		30/01/2015
	Integración y elaboración de los riesgos de corrupción al mapa de riesgos de cada proceso.	
	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción 1.	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN
		30/01/2015
<b>ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</b>	Puesta en marcha del nuevo portal institucional.	
	Reorganización área de atención al ciudadano.	
	Realización de campañas de sensibilización frente a cero papel (correo electrónico y wallpaper)	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN
		30/01/2015
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Mantener actualizada la información publicada en la página Web del Instituto.	
	Publicar en la Web y redes sociales noticias relacionadas con la gestión de la Entidad.	
	Divulgar los informes técnicos sobre las condiciones hidrometeorológicas del País.	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN
		30/01/2015
	<p>Publicar las actualizaciones del PAA en el portal de contratación estatal (SECOP).</p>	
	<p>Emitir el video de pronóstico del tiempo.</p>	
	<p>Disponer en la Web de datos primarios para la reutilización por parte de los usuarios e interoperabilidad con otros sistemas.</p>	
	<p>Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, gestión 2014.</p>	<p>En cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el IDEAM elaboró la Estrategia de Lucha</p>

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN
		30/01/2015
ACCIONES DE DIALOGO	IDEAM en las regiones y con la comunidad.	Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano; así mismo y en cumplimiento del Decreto 2641 de 2012 se publicó en la respectiva página de la Entidad a 30 de enero de 2015.
	Disponer de cuentas institucionales en las redes sociales.	
	Disponer de un correo electrónico de rendición de cuentas	



ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN
		30/01/2015
	Disponer de una ventanilla de atención al ciudadano para fortalecer la interacción presencial entre la Entidad y los usuarios.	
<b>INCENTIVOS</b>	Realizar un taller sobre rendición de cuentas, con el fin de concienciar sobre la necesidad e importancia de utilizar el diálogo y la información para dar cuenta a la ciudadanía sobre las acciones de la Entidad.	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN
		30/01/2015
	Socializar ante el Comité de Dirección, los resultados 2014 de la Estrategia de Atención al Ciudadano.	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN
		30/01/2015
	<p>Promover en la Entidad una cultura de servicio al ciudadano.</p>	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN
		30/01/2015
	<p>Revisar y mejorar el formulario electrónico del módulo de radicación Web para PQRS.</p> <p>Realizar la medición del Nivel de Satisfacción de Usuarios del IDEAM.</p>	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN
		30/01/2015
<p><b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	<p>Hacer seguimiento a la gestión interna de las PQRSD recibidas en las dependencias.</p>	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN
		30/01/2015
	Difusión de los protocolos de atención al ciudadano de cada uno de los canales	
	Difusión del portafolio de servicios del IDEAM.	
	Realizar medición sobre la percepción ciudadana de la Entidad.	
	Publicar en la Web, trimestralmente, el informe de PQRS.	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN
		30/01/2015
	Disponer de una cartelera en el área de atención al ciudadano para publicar información de interés para el usuario.	
	Habilitar en el Orfeo un semáforo que alerte sobre los tiempos para la atención oportuna de las PQRS.	

**Recomendaciones Generales:**

\*Se reiteran las recomendaciones efectuadas en el segundo informe de seguimiento

\*Es importante que la Oficina Asesora de Planeación fortalezca su papel de facilitador

\* Generar estrategias que permitan lograr una mayor cobertura de orientación a los usuarios

\* Se deben formular acciones tendientes a dar cumplimiento a la Ley Antitrámite

\*Es primordial la puesta en marcha del reglamento del Centro de Documentación y Atención al Ciudadano

<b>Consolidación del documento</b>	Cargo: Profesional Nombre: <u>MARTHA YANETH URIBE</u> Firma: -----
------------------------------------	--

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN
		30/01/2015
<b>Seguimiento de la Estrategia</b>	Nombre: Martha Yaneth Uribe Firma: -----	
<b>Revisión</b>	MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO Jefe Oficina Control Interno	



**MO DE CONTROL INTERNO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN  
BIENTALES**

	<b>RESPONSABLE</b>
<b>SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015</b>	

SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015	RESPONSABLE
<p>Control interno: Aunque la Institución cuenta con el mapa de riesgos de corrupción de que trata la Ley 1474 de 2011, publicado en la página web, con fecha de última actualización de mayo de 2015 y el documento registra el monitoreo a las acciones formuladas por los responsables y las respectivas recomendaciones por parte de la Oficina de Control Interno, no se evidencia el Mapa de riesgos institucional, en el cual se registran todos los riesgos que afecten a la entidad en su conjunto.</p> <p>Se reiteran las recomendaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno en relación con el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, para efectos de contar para la vigencia 2016 con un ejercicio de formulación y seguimiento ajustado a los lineamientos de la Secretaría de Transparencia:</p> <p>*Es importante que la Oficina Asesora de Planeación fortalezca su papel de facilitador apoyando de forma continua sobre la metodología y empoderamiento por parte de todos los funcionarios del Instituto.</p> <p>* Generar estrategias que permitan lograr una mayor cobertura de orientación a los funcionarios de las Áreas Operativas, para que estos se vean reflejados en el mapa de riesgos y contribuyan a la implementación de los controles establecidos para minimizarlos.</p> <p>* Es necesario, por parte de los líderes de proceso, que permanentemente revisen las causas de los riesgos y controles definidos, a fin de evitar la materialización de los mismos.</p>	<p style="text-align: center;">Subdirectores/Jefes de Oficina/Coordiadores de Grupo</p>

	RESPONSABLE
<p align="center"><b>SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015</b></p>	
<p>Oficina Asesora de Planeación: Política publicada el 21 de mayo de 2015.</p> <p>Control interno: Teniendo en cuenta que el Instituto cuenta con el documento que define la política de administración del riesgo, es necesario darle claridad al mismo debido a que no es fácil identificar la política adoptada, por cuanto se evidencian 2 definiciones respecto a política de riesgos: en la página 1 "Política de riesgo del IDEAM"; en la página 4 "Política de administración de riesgos"; en consecuencia se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación, hacer una revisión con el propósito de unificar los criterios establecidos por parte de la Alta Dirección frente a la política para el manejo de los riesgos</p>	<p align="center">Oficina Asesora de Planeación/Subdirectores/Jefees de Oficina/Alta Dirección</p>
<p>Oficina Asesora de Planeación: La política se encuentra publicada en: <a href="http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/politicas?p_p_id=110_INSTANCE_k86Blck6DmEi&amp;p_p_lifecycle=0&amp;p_p_state=normal&amp;p_p_mode=view&amp;p_p_col_id=column-1&amp;p_p_col_count=1&amp;_110_INSTANCE_k86Blck6DmEi_struts_action=%2Fdocument_library_display%2Fview_file_entry&amp;_110_INSTANCE_k86Blck6DmEi_redirect=http%3A%2F%2Fwww.ideam.gov.co%2Fweb%2Faten cion-y-participacion-ciudadana%2Ftransparencia-y-acceso-a-informacion-publica%2Fpoliticas%3Fp_p_id%3D110_INSTANCE_k86Blck6DmEi%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_count%3D1&amp;_110_INSTANCE_k86Blck6DmEi_fileEntryId=390783">http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/politicas?p_p_id=110_INSTANCE_k86Blck6DmEi&amp;p_p_lifecycle=0&amp;p_p_state=normal&amp;p_p_mode=view&amp;p_p_col_id=column-1&amp;p_p_col_count=1&amp;_110_INSTANCE_k86Blck6DmEi_struts_action=%2Fdocument_library_display%2Fview_file_entry&amp;_110_INSTANCE_k86Blck6DmEi_redirect=http%3A%2F%2Fwww.ideam.gov.co%2Fweb%2Faten cion-y-participacion-ciudadana%2Ftransparencia-y-acceso-a-informacion-publica%2Fpoliticas%3Fp_p_id%3D110_INSTANCE_k86Blck6DmEi%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3Dcolumn-1%26p_p_col_count%3D1&amp;_110_INSTANCE_k86Blck6DmEi_fileEntryId=390783</a></p> <p>Oficina de Control Interno: Se requiere formular la política de riesgos de corrupción y alinear la metodología con la de riesgos de gestión.</p>	<p align="center">Oficina Asesora de Planeación/Comunicaciones</p>

	RESPONSABLE
<b>SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015</b>	
<p>Oficina Asesora de Planeación: Del análisis realizado a la metodología de los riesgos de corrupción y el mapa de riesgos se hace necesario, unificar las mismas, con el fin de tener una misma medida de análisis, por ello se plantea unificar la metodología para lograr la integración.</p> <p>La determinación de causas no está debidamente ajustada a la realidad de riesgos de corrupción y en la elaboración actual puede confundirse con los riesgos de gestión, y no con el énfasis en los impactos para el IDEAM, sobre un tema de corrupción. Los riesgos que se pueden generar tienen muy variados tipos que deben ser identificados (véase gráfico riesgos empresariales). También se debe compatibilizar la resolución 2400 (12 de septiembre de 2014) en el marco del Comité de Desarrollo Administrativo.</p>	Oficina Asesora de Planeación
<p>Durante la vigencia 2015, la Oficina de Control Interno, en cumplimiento de lo señalado por la Ley 1474 de 2011, ha realizado y publicado los seguimientos al mapa de riesgos de corrupción y a las estrategias del plan anticorrupción. Los informes y recomendaciones se encuentran publicados en la página web, link: <a href="http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/reportes-de-control-interno/">http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/reportes-de-control-interno/</a></p>	Oficina de Control Interno

	RESPONSABLE
<b>SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015</b>	
<p>Se realizó el lanzamiento del portal el 15 de mayo de 2015, desarrollado en la plataforma Literal 6.2, con mejora técnicas para prestar un mejor servicio a los ciudadanos, dando cumplimiento con la normativa vigente del Gobierno en Línea conforme a los requerimientos del MINTIC.</p>	Oficina de Informática
<p>Control Interno: se observan acciones para el fortalecimiento del grupo atención al ciudadano, es así que a la fecha, está conformado por el coordinador, un auxiliar administrativo, un técnico operativo y una secretaria ejecutiva; adicionalmente se cuenta con cinco contratistas (4 de nivel profesional: Administradora de empresas, abogada, Ing. Ambiental (2); 1 de nivel tecnológico en gestión ambiental y servicios públicos). Se evidencia el seguimiento realizado a las dependencias sobre el trámite de PQRS, con el propósito de disminuir el tiempo de respuesta a los ciudadanos; se observa la publicación de los informes trimestrales en la página WEB insitucional.</p>	Secretaría General
<p>Comunicaciones: Se realizaron 2 correos masivos , 1wallpaper y 1 Pieza física para cada oficina.</p> <p>Informática:  Eliminación de 12 impresoras en sede central y creación centros de impresión.  Banners en los protectores de pantalla con tips para economizar papel.  Adquisición de impresoras multifuncionales (copiadora, fotocopidora y escáner).  Acceso con contraseña para imprimir documentos.</p>	Oficina de Informática, Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano y Grupo de Comunicaciones

	RESPONSABLE
<p align="center"><b>SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015</b></p>	
<p>A través del Comité de Desarrollo Administrativo, se realizaron revisiones a la actualización de la información publicada en la página web, en coordinación con el Grupo de Comunicaciones y la Oficina de Informática; a fin de ofrecer información actualizada a los usuarios del Instituto. La Oficina de Control Interno nuevamente recomienda fortalecer las acciones de monitoreo periódico de la información publicada en página, a fin de garantizar la respectiva actualización de la misma.</p>	<p>Grupos de trabajo, Subdirecciones y Oficinas responsables de la información.</p>
<p>Comunicaciones: Se publicaron 26 noticias en la página WEB <a href="http://www.ideam.gov.co">www.ideam.gov.co</a> (Sala de prensa)</p> <p>OSPA:</p> <p>1.-Continuamente (frecuencia de dos o tres veces por día) se elaboran productos gráficos con información de importancia para el país relacionada con las condiciones meteorológicas del momento, el pronóstico del tiempo y las alertas hidrometeorológicas vigentes. (Relación Adjunta)</p> <p>2.-De igual forma se alimentan continuamente los productos de la página WEB, con la periodicidad requerida a fin de informar de manera oportuna a todos los niveles de usuario. (Relación adjunta)</p> <p>INFORMATICA:</p> <p>La Oficina de informática como área de apoyo presta asistencia técnica para la publicación de noticias en la web y redes sociales conforme las dependencias lo requieran.</p>	<p>Subdirectores/Jefes de oficina/Coordinadores de Grupo/Comunicaciones</p>
<p>Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas:</p> <p>Durante la vigencia 2015 se han emitido todos los boletines e informes técnicos sobre las condiciones hidrometeorológicas. (Relación adjunta)</p>	<p>Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas.</p>

	<b>RESPONSABLE</b>
<b>SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015</b>	
Durante la vigencia 2015, se han realizado las actualizaciones y publicaciones del Plan anual de adquisiciones, tanto en Secop como en la página web del Instituto.	Oficina Asesora Jurídica
Comunicaciones: Se realizaron y publicaron 220 clip de video con el pronóstico del tiempo a diario, Evidencia en: <a href="https://www.youtube.com/user/InstitutoIDEAM">https://www.youtube.com/user/InstitutoIDEAM</a> .  Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas: A 30 de noviembre de 2015 se han emitido 680 videos, dos diarios.	Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas y Grupo de Comunicaciones.
Oficina de Informática: Como área de apoyo presta asistencia técnica para la disposición de los datos primarios en la web para la reutilización por parte de los usuarios e interoperabilidad con otros sistemas.	Subdirección de Ecosistemas e Información Ambiental y Oficina de Informática.
Comunicaciones: Se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la gestión 2014, el día 29 de abril de 2015 Evidencia: <a href="http://institucional.ideam.gov.co/jsp/3344">http://institucional.ideam.gov.co/jsp/3344</a>	Dirección General, Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Comunicaciones, Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano, Oficina de Control Interno y Oficina de Informática.

	RESPONSABLE
<b>SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015</b>	
<p>Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas:  El Instituto hace presencia en las diferentes regiones del país, para atender tanto los requerimientos realizados, como para tratar temas relacionados con la proyección de los Centros Regionales de Pronósticos.</p>	<p>Dirección General, Subdirección de Meteorología, Subdirección de Hidrología y Oficina del Servicio de Pronósticos y Alertas.</p>
<p>Comunicaciones: El IDEAM tien una importante participación en las Redes sociales desde hace cinco años, en los cuales se ha incursionado en redes como Facebook, Twitter y YouTube.  Visitantes de la WEB: 13'608.974  Número de Descargas APP (Mi Pronóstico): 85.326  Número de seguidores de Twitter: 196.047  Número de Likes en Facebook: 14.343  Número Visualizaciones del Youtube: 346.460  Número de segudores en Instagram: 156  Evidencias en: <a href="https://www.youtube.com/user/InstitutoIDEAM">https://www.youtube.com/user/InstitutoIDEAM</a>  <a href="https://www.facebook.com/ideam.instituto?fref=ts">https://www.facebook.com/ideam.instituto?fref=ts</a>    <a href="https://twitter.com/IDEAMColombia?lang=es">https://twitter.com/IDEAMColombia?lang=es</a>  <a href="http://www.ideam.gov.co">www.ideam.gov.co</a></p>	<p>Grupo de Comunicaciones.</p>
<p>Comunicaciones: Se dispone del correo <a href="mailto:atencionalciudadano@ideam.gov.co">atencionalciudadano@ideam.gov.co</a>, el cual se encuentra en funcionamiento y se atiende por parte del Grupo de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Grupo de Comunicaciones</p>



	RESPONSABLE
<b>SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015</b>	
<p>El Grupo de Atención al Ciudadano tiene dispuestas al servicio de los Usuarios, dos ventanillas atendidas por funcionarios de planta, encargados de orientar y atender los requerimientos de los usuarios en cumplimiento a las políticas de atención al Ciudadano implementadas por el Instituto. Obteniendo resultados más satisfactorios para los usuarios a quienes se han atendido de forma personalizada con respuestas más oportunas.</p>	<p>Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano.</p>
<p>Se adelantan en el PIC capacitaciones en el punto 2.5, en temas de cultura organizacional, y riesgos.</p>	<p>Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano y Oficina Asesora de Planeación</p>

	RESPONSABLE
<b>SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015</b>	
<p>En el mes de febrero del año en curso se socializó el resultado de la estrategia de Atención al Ciudadano, la cual se ha venido aplicando e implementando en el segundo semestre del 2015. Igualmente se han realizado 4 charlas/conferencias con todas dependencias con el apoyo de del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano, liderado por DNP.</p>	<p>Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano</p>

SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015	RESPONSABLE
<p>En aras a promover la cultura de servicio al Ciudadano se han desarrollado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Se crean los procedimientos y manuales del Grupo de Atención al Ciudadano.</li> <li>* Se aprobó y codificó el Formato de Registro Ordenado para la Gestión y Trámite de PQRS (A-AC-003 Versión 4) y la Guía de diligenciamiento A-AC-G001</li> <li>*Se actualizó Formato de Registro Ordenado para la Gestión y Trámite de PQRS, a la par se actualiza la Guía de Manejo del formato.</li> <li>* Se aprobó y codificó el Formato de Seguimiento de PQRS por correo electrónico (A-AC-007) y Formato de Seguimiento de PQRS presencial (A-AC-008).</li> <li>* Se realizaron 4 capacitaciones los días 15, 17 de septiembre y 27, 29 octubre del año en curso, en las que se trabajó la temática atinente al Grupo de Atención al Ciudadano, socializando la Estrategia de Atención al Ciudadano, normativa que rige el derecho fundamental de presentar peticiones y la forma de hacerlo efectivo; se brindó orientación respecto al correcto manejo del Sistema de Gestión Documental, se socializaron Formatos diseñados por el Grupo de Atención al Ciudadano para su control. En las capacitaciones se enfatizó en el carácter perentorio de los tiempos de respuesta conforme a la clase de solicitud y las consecuencias que implica la NO observancia de dichos términos.</li> <li>* Se elabora con el Grupo de Gestión Documental la TRD del Grupo de Atención al Ciudadano.</li> <li>* Desde la puesta en funcionamiento del Grupo se generaron diferentes medios de control, el Orfeo corresponde a un medio de control inicial pues la trazabilidad de los radicados le permite al funcionario asignado conocer el estado de la solicitud.</li> <li>* Seguimientos mediante correo electrónico y presenciales tendientes a garantizar la respuesta efectiva a los Usuarios.</li> </ul>	<p>Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano y Grupo de Talento Humano</p>

	<b>RESPONSABLE</b>
<b>SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015</b>	
<p>INFORMATICA: Se presta asesoría y apoyo al Grupo de Documentación para la correcta funcionalidad del formulario electrónico.</p> <p>Atención al ciudadano: Se Instala Mesa de Trabajo de Informática, se registra como compromiso el mejoramiento del formulario de PQRS y se mejora el acceso a la página.</p>	<p>Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano y Oficina de Informática</p>
<p>Para el 2015 se diseñó, codificó, implementó y aplicó la encuesta de medición del Nivel de Satisfacción de Usuarios (NSU), cuyos resultados se tendrán en cuenta para la mejora continua en todo lo referente a la Atención al Ciudadano del IDEAM en el año 2016. Dichos resultados serán publicados en la página WEB del Instituto antes del 31 de diciembre de 2015 ya que se está tabulando y realizando el informe respectivo.</p>	<p>Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano</p>

SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015	RESPONSABLE
<p>Se adelantaron seguimientos periódicos correctivos y preventivos a todas las dependencias involucradas con respuestas al ciudadano mediante correo electrónico y presencial tendientes a garantizar la respuesta efectiva a los Usuarios desde el mes de agosto a la fecha. En estos controles se evidenció la efectividad en los tiempos de respuesta, los cuales se consignaron en los informes trimestrales que actualmente se encuentran publicados en la página web del IDEAM (<a href="http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/informes-pqrsdf">http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/informes-pqrsdf</a>)</p> <p>Ejemplo:</p> <p>En el segundo trimestre se presentaron los siguientes indicadores de mejoramiento, aplicando las siguientes formulas:</p> <p>a). Número de solicitudes contestadas/sobre número de solicitudes recibidas. <math>3295/3918 = 84\%</math> contestadas en el trimestre</p> <p>b). Número de solicitudes contestadas dentro de términos/sobre solicitudes contestadas. <math>1071/3295=32,5\%</math> contestadas dentro de términos</p> <p>c). Número de solicitudes contestadas fuera de términos/sobre solicitudes contestadas. <math>2224/3295= 67,5\%</math> contestadas fuera de términos</p> <p>En el tercer trimestre:</p> <p>a) Número de solicitudes contestadas/sobre número de solicitudes recibidas. <math>8294/8345=99,3\%</math> contestadas en trimestre.</p> <p>b). Número de solicitudes contestadas dentro de términos/sobre solicitudes contestadas. <math>5846/8294= 70,4\%</math> contestadas dentro de términos</p> <p>c). Número de solicitudes contestadas fuera de términos/sobre solicitudes contestadas. <math>2447/8294= 29,5\%</math> contestadas fuera de términos.</p> <p>La metodología aplicada para el monitoreo de respuesta a solicitudes, ha tenido buenos resultados, de tal manera que haciendo comparación entre el informe del tercer trimestre con respecto al segundo, se observa que las respuestas fuera de términos; bajó del 67,5% al 29.5%, disminución del 38.0%. El propósito de la dependencia es llegar a "cero".</p>	<p>Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano</p>

	RESPONSABLE
<p align="center"><b>SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015</b></p>	
<p>Dentro de las 4 capacitaciones adelantadas los días 15, 17 de septiembre y 27, 29 octubre del año en curso, se trabajó igualmente la temática correspondiente a los protocolos de Atención al Ciudadano por cada uno de los canales de contacto habilitados en la Entidad para tal fin.</p> <p>Adicionalmente en la Intranet se encuentran publicados los protocolos de atención al ciudadano de cada uno de los canales del Instituto, y como complemento a los mismos, se elaboró, codificó y publicó en el SGI los procedimientos y Manuales del Grupo de Atención al Ciudadano.</p>	<p>Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano y Grupo de Comunicaciones</p>
<p>En el 2014 se crea portafolio de servicios IDEAM (brochure) vigente a la fecha. Igualmente se realiza la difusión del portafolio de servicios del IDEAM a los usuarios que visitan nuestras instalaciones; al igual se distribuye en las Ferias Nacionales de Atención al Ciudadano programadas por el Programa Nacional de Atención al Ciudadano en 6 municipios de Colombia, donde el Instituto se hizo presente con un stand; así mismo en la feria entre entidades del sector realizada a comienzos del mes de diciembre del presente año; también se distribuyeron y dieron a conocer los diferentes productos de investigación elaborados por el IDEAM.</p>	<p>Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano y Grupo de Comunicaciones</p>
<p>Para el 2015 se diseñó, codificó, implementó y aplicó la encuesta de medición del Nivel de satisfacción de usuarios, cuyos resultados se tendrán en cuenta para la mejora continua en todo lo referente a la Atención al Ciudadano del IDEAM en el año 2016. Dichos resultados serán publicados en la página WEB del Instituto antes del 31 de diciembre de 2015 ya que se está tabulando y realizando el informe respectivo.</p>	<p>Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano</p>
<p>Se elaboran y publicaron a la fecha 3 Informes de PQRS en la web del Ideam (<a href="http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/informes-pqrsdf">http://www.ideam.gov.co/web/atencion-y-participacion-ciudadana/informes-pqrsdf</a>), el informe correspondiente al cuarto trimestre esta en proceso de consolidación, el cual se publicará a finales del mes de enero de 2016.</p>	<p>Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano</p>

	RESPONSABLE
<b>SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015</b>	
<p>*Se cuenta con medio audiovisual (televisor) instalado en el espacio de atención al ciudadano, en el que de manera permanente se pública Información relacionada con la misión, visión Institucional, servicios, ubicación de las dependencias del Instituto y otra información de interés general para la ciudadanía, como por ejemplo el pronóstico diario del clima entre otros.</p> <p>Nota: con el televisor estaremos obviando el uso de la cartelera.</p>	<p>Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano y Grupo de Comunicaciones</p>
<p>En el segundo semestre el Grupo de Gestión Documental habilitó los semáforos para el control del tiempo de respuesta a los usuarios, obteniendo mayor agilidad en las respuestas por parte de las dependencias respectivas.</p>	<p>Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano</p>

mento, en relación con el monitoreo al mapa de riesgos de corrupción.

tador apoyando de forma continua sobre la metodología y empoderamiento por parte de todos los funcionarios del Instituto.

os funcionarios de las Áreas Operativas.

(Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)

n.

	RESPONSABLE
SEGUIMIENTO DICIEMBRE 2015	

















Noapaortaron más al respecto

















