

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

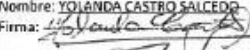
ENTIDAD: INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES

AÑO: 2013

SEGUIMIENTO: Agosto 2013

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
		ene-31		
MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN	1. Elaboración de Mapa de Riesgos Corrupción	1-2: Se elaboró y consolidó el respectivo mapa de riesgos de corrupción para los procesos de: Inversiones y Tesorería, Atención al Ciudadano, Servicio de Pronósticos y Alertas, Gestión de Recursos de Informáticos y Tecnológicos, Legal y Disciplinario, Gestión Jurídica y Contractual.	Oficina Asesora de Planeación	3. El mapa no se encuentra publicado en la página.
	2. Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción			
	3. Realizar la publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página Web			
	4. Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción		Líderes de Proceso / Consolida Oficina Asesora de Planeación.	4. No se ha realizado el seguimiento.
	5. Sensibilización periódica del Código de Ética y de Buen Gobierno.		Grupo de Talento Humano	5. Se tiene previsto, antes de finalizar la presente vigencia, realizar ajustes al Código de Ética y formulación del Código de Buen Gobierno.
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	1. Optimizar la gestión de la información misional.	1. Se tienen identificados los tres trámites con que cuenta la Entidad, los cuales se encuentran publicados en la página web y actualizados en el SUIT, de conformidad con lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función sobre la materia. Así mismo, a través del Plan de Acción de Gobierno en Línea se han formulado actividades tendientes a la revisión periódica de los actuales trámites, los procedimientos establecidos para cada uno de ellos y la permanente mejora continua y racionalización de los mismos.	Oficina Asesora de Planeación/Líderes de Proceso/Comité Desarrollo Administrativo	
		2. De acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 2482, el Comité de Gobierno en Línea en donde se generan las directrices frente a la política Antitrámites de la Entidad, ha sido incluido dentro del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.	Oficina Asesora de Planeación	2. La política antitrámite se encuentra en proceso de elaboración.
		Se cuenta con seis (6) procedimientos para la custodia, disponibilidad y pertinencia de la información generada por la Entidad, así mismo se encuentran publicados en el Sistema de Gestión Integrado.	Oficina Asesora de Planeación/Líderes de Proceso	
RENDICIÓN DE CUENTAS	1. Elaborar el procedimiento de la audiencia pública.		Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Comunicaciones	1. Se encuentra pendiente la definición del respectivo procedimiento de Audiencia Pública.
	2. Diseñar el plan de Actividades para la rendición de cuentas	2. Se cuenta con la Estrategia de Rendición de Cuentas, la cual contempla los componentes de Información, Diálogos, Incentivos y Posicionamiento Institucional.	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Comunicaciones	
	3. Socializar la Estrategia de Rendición de Cuentas.		Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Comunicaciones	3. La socialización al interior de la Entidad se llevará a cabo el próximo 5 de septiembre de 2013.

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	SEGUIMIENTO AGOSTO 31 DE 2013	RESPONSABLE	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
		ene-31			
	4. Otras actividades.				
	a. Llevar a cabo la audiencia de Rendición de Cuentas 2013.		1. El día 6 de mayo de 2013, se llevó a cabo la audiencia de Rendición de Cuentas con la intervención del Director y cada uno de los Subdirectores de la Entidad, la cual contó con la participación de la ciudadanía en general.		
	b. Elaboración, aprobación y publicación del informe de rendición de cuentas	En cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el IDEAM elaboró la Estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano; así mismo y en cumplimiento del Decreto 2841 de 2012 se publicó en la respectiva página de la Entidad el 30 de abril de 2013.	2. Se elaboró, revisó y publicó el Informe de Rendición de Cuentas, el cual se encuentra dispuesto en el link "Rendición de Cuentas" de la página web.	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Comunicaciones	
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	1. Definir mecanismos de seguimiento a todas las solicitudes o peticiones de información.		1. Con el fin de lograr un mayor control y eficiencia en el recibo, radicación y respuesta de las PQRs solicitadas por los usuarios, se implementaron dichas actividades a través del módulo de radicación web del aplicativo ORFEO. Adicionalmente, se diseñó un procedimiento para la Atención al Ciudadano, el cual cuenta con diferentes canales de acceso por parte del usuario como son: Buzón físico tanto en sede central como en Áreas Operativas, telefónico, línea gratuita, correoatencionalciudadano@ideam.gov.co, página Web [queja, reclamo, sugerencia, reporte de información, solicitud de información – orientación, derecho de petición] y chat. Se encuentra pendiente la inclusión del procedimiento de solicitudes que se receptionan a través de las redes sociales (Facebook y Twitter).	Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano. - Oficina de Informática - Grupo de Comunicaciones.	
			En lo relacionado con el afianzamiento de cultura de servicio, estas acciones se encuentran determinadas en el Plan Nacional de Servicio al Ciudadano, dando cumplimiento a los lineamientos del Programa.	Grupos de: Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano y de Comunicaciones.	Se hace necesario que los direccionamientos tengan una mayor divulgación, empoderamiento y seguimiento.
	2. Diseñar y aplicar, una herramienta de medición del Nivel de Satisfacción del Usuario, NSU, de los ciudadanos/clientes		2. En cuanto a la medición del Nivel de Satisfacción de Usuarios, se llevó a cabo una encuesta, la cual se encuentra en proceso de tabulación y consolidación de resultados para ser socializada a la Alta Dirección y tomar las decisiones que sean del caso.	Grupos de: Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano y de Comunicaciones.	Sin embargo no se ha desarrollado una estrategia integral para estas mediciones, ni la respectiva herramienta de medición.
	3. Medición de tiempos de respuesta a las solicitudes de los ciudadanos que ingresan por Atención al Ciudadano y que son atendidas por las diferentes dependencias.		3. Para la medición de tiempos y respuestas a las PQR se cuenta con un informe elaborado por el Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano, sobre el cual la Oficina de Control Interno presentará las respectivas alertas a nivel directivo.	Líderes de proceso, Grupos de: Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano.	
	4. Implementar el Chat de atención al ciudadano, con el fin de orientar en tiempo real a los usuarios del Ideam sobre temas generales, productos, servicios y trámites.		4. El chat para atención de usuarios se desarrolló, implementó y se encuentra dispuesto en la página web y en funcionamiento.	Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano. - Oficina de Informática - Grupo de Comunicaciones.	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN		RESPONSABLE	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
		ene-31	SEGUIMIENTO AGOSTO 31 DE 2013		
	5. Implementar el formato de caracterización de los ciudadanos/clientes que ingresan por el link de Atención al Ciudadano del sitio Web del Ideam a través del módulo Web PQR			Grupos de: Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano y de Comunicaciones.	Se encuentra pendiente la implementación del formato de caracterización de los ciudadanos/clientes que ingresan por el link de Atención al Ciudadano del sitio Web del Ideam a través del módulo Web PQR
	6. Formulación e implementación de la estrategia de Atención al Ciudadano que incluya la definición de protocolos por canal, indicadores de gestión orientados por servicio, ajuste a los procesos y procedimientos internos para optimización de trámites, así como la capacitación al personal interno como multiplicadores para las respectivas Áreas de Trabajo.			Grupos de: Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano y de Comunicaciones.	Se encuentra pendiente: La formulación e implementación de la estrategia de servicio de atención al ciudadano, los protocolos por canal, optimización de trámites y la definición de indicadores de gestión enfocados para servicio al cliente.
Recomendaciones Generales: Se requiere unificar en un solo documento la estrategia anticorrupción institucional y llevar a cabo un proceso integral de sensibilización sobre el mismo, de modo tal que su ejecución sea más efectiva y participativa. De igual forma, se hace necesario que los direccionamientos tengan una mayor divulgación, empoderamiento y seguimiento, para que los responsables tomen las acciones respectivas.					
Otras:	1. 2. 3.				
Consolidación del documento	Cargo: <u>Profesional Especializado</u> Nombre: <u>YOLANDA CASTRO SALCEDO</u> Firma: 				
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: <u>MARIA EUGENIA PATIÑO JURADO</u> Firma: 