

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

ENTIDAD: INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES

AÑO: 2014

SEGUIMIENTO: Abril 2014

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	RESPONSABLE	
		ene-31		SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2014
MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN	Implementación de las acciones formuladas en el mapa de riesgos anticorrupción		Se anexa el seguimiento al Mapa de Riesgos Anticorrupción, realizado por la Oficina de Control Interno como parte integral de la Estrategia Anticorrupción. Se publica en la página web de la Entidad.	Oficina de Control Interno
	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad		<p>* Se llevó a cabo la Convocatoria 03-2014 (declarada desierta el 14 de abril), la cual tenía como objeto apoyar el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto. Se ajustarán los estudios previos para publicar nuevamente.</p> <p>* Se adelantan actividades para verificar que la documentación existente en el Sistema se ajusta a los requisitos de la Norma de calidad.</p> <p>* Se continúa con la revisión de la documentación que integra el Sistema de Gestión de Calidad del Instituto, específicamente de algunos procedimientos a cargo de las coordinaciones de grupo de la Secretaría General, formatos y demás soportes que hacen parte de los diferentes procesos.</p> <p>* Se han llevado a cabo reuniones para determinar la necesidad de levantar e integrar nuevos procedimientos al Sistema.</p> <p>* Se gestiona la realización de unos talleres de sensibilización sobre la importancia de implementar en la Entidad un Sistema de Gestión Integrado y su articulación con el Decreto 2482 de 2012 "Modelo Integrado de Planeación y Gestión".</p> <p>* Se llevó a cabo una capacitación sobre Formulación de indicadores, la cual ayudará en la labor de revisión de los indicadores relacionados en las caracterizaciones de los procesos del Sistema de Gestión, validándolos o considerando la necesidad de ajustarlos.</p>	Oficina de Planeación
	Obtención de la certificación en Calidad		Teniendo en cuenta el impase presentado con el proceso de adjudicación de la consultoría que apoyará el proceso de implementación del SGC, la obtención del certificado de calidad se tiene prevista para finales del segundo semestre del año.	Oficina de Planeación
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	No se registran en el documento acciones.		<p>Con el acompañamiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de una empresa de consultoría encargada de apoyar a las entidades en sus acciones de optimización y automatización de trámites/procesos/procedimientos/servicios, la Oficina Asesora de Planeación analizó dos de los trámites del Instituto (certificaciones de tiempo y clima y acreditación de laboratorios) con el fin de determinar la viabilidad de automatización de alguno de sus pasos.</p> <p>El mismo análisis se llevó a cabo para el procedimiento de comisiones, teniendo en cuenta que su automatización disminuiría considerablemente el consumo de papel por parte de las diferentes dependencias, al tiempo que haría el procedimiento menos complejo.</p> <p>Se prioriza entonces la intervención del procedimiento de comisiones y se recomienda que en el 2015 se asignen los recursos necesarios con el fin de automatizar alguno de los dos trámites analizados en el 2014.</p> <p>La Oficina de Informática y la Secretaría General (como responsable del procedimiento), elaboraron la ficha técnica de lo que será el "módulo de administración de comisiones", con el fin de determinar el alcance del ajuste en el procedimiento y el grado de automatización que se logrará.</p>	Oficina de Planeación
	Convocar a audiencias públicas para discutir aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, antes del 30 de abril.		<p>Entendiendo la rendición de cuentas a la ciudadanía como un proceso permanente de interlocución y encuentro con los ciudadanos, el Instituto:</p> <p>* Conformó el Grupo de apoyo para la organización de la audiencia pública de rendición de cuentas, vigencia 2013, conformado por los jefes de las siguientes dependencias: Grupo de Comunicaciones, Oficina de Control Interno, Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Orientación al Ciudadano, Oficina de Informática y Oficina Asesora de Planeación.</p>	Oficina de Planeación

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2014	RESPONSABLE
		ene-31		
RENDICIÓN DE CUENTAS	Se informará a través de la página web y se harán invitaciones a clientes permanentes y potenciales y estará enmarcada en la gestión 2013	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 2641 de 2012 se publicó en la respectiva página de la Entidad a 30 de enero de 2014.	<p>* Llevó a cabo la audiencia el 11 de abril de 2014, evento mediante el cual la Dirección General del Instituto presentó su informe de gestión vigencia 2013.</p> <p>La invitación a participar en ella se realizó de forma personal, a través de redes sociales, correos electrónicos, correspondencia, página Web y cartelera internas.</p> <p>* Adicionalmente, la Dirección General tiene programada la realización de diferentes encuentros con sectores productivos con el fin de dar a conocer información relacionada con la posible presencia del Fenómeno del Niño, de tal manera que las entidades que hacen parte del sector público o privado, activen sus planes de contingencia para afrontarlo con las mínimas repercusiones para el país.</p>	Grupo de Comunicaciones
	Implementación de la estrategia Información Oportuna al Servicio de la Vida, que sigue los lineamientos del documento CONPES 3654/2010 para la "política de rendición de cuenta de la rama ejecutiva a los Ciudadanos		<p>En la página web se encuentra publicada la Estrategia "Información Oportuna al Servicio de la Vida" 2013. Los avances más significativos son:</p> <p>* Divulgación de la gestión del Instituto: La oficina de comunicaciones a través de la WEB publicó en promedio semanal 2,21 noticias con información de interés general, las 115 noticias pueden ser consultadas a través de la página <a href="http://www.ideam.gov.co/servicio">www.ideam.gov.co/servicio</a> de información al ciudadano / Noticias.</p> <p>* Redes Sociales: No. De Seguidores: - Twitter: 108.999; - Facebook: 3036; -You tube: 101; -You tube descargas: 6769 reproducciones.</p> <p>* Informar a toda la ciudadanía de la predicción climática a corto, mediano y largo plazo: Se hicieron un total de 103 boletines; los de predicción climática fueron mensual, sin embargo para comunicados especiales y boletines agrometeorológico el Instituto los publica no con una frecuencia periódica sino de acuerdo a la necesidad de dar a conocer información importante a la comunidad. Los 103 boletines se pueden consultar a través de la <a href="http://www.ideam.gov.co/servicio">www.ideam.gov.co/servicio</a> de información al ciudadano / boletines.</p> <p>* Confirmar recepción de PQRS : Se recibieron para el 2013:</p> <p>- Peticiones: 2769</p> <p>- Quejas : 2</p> <p>- Reclamos: 20</p> <p>* Diálogos con el Director: Se realizaron aproximadamente 28 Lunes de "Dialogos con el Director", en el cual participaron los funcionarios y contratistas de la Entidad.</p> <p>* Mecanismo para hacer seguimiento al estado de las PQRS: El instituto cuenta con un mecanismo de seguimiento a PQR para el ciudadano y un seguimiento interno, la descripción se relaciona a continuación:</p> <p>-Seguimiento por parte del Ciudadano: A través del modulo WEB para PQR el cual esta disponible en la pagina WEB del IDEAM, allí hay un formulario donde el ciudadano presenta su PQR y a través de un No. de radicación que arroja el Sistema el podrá hacer seguimiento del estado de su solicitud</p> <p>- Seguimiento Interno: Periódicamente la Oficina de Atención al Ciudadano hace seguimiento a las PQR que recibe cada dependencia con el proposito de garantizar que se respondan dentro de los terminos y plazos establecidos, producto del seguimiento se realiza un informe para la Secretaría General y para cada una de las dependencias involucradas indicando el estado de la PQR</p> <p>Esta información se manifesto por parte del Dra. Nubia Traslaviña Jefe Coordinación Grupo Correspondencia, documentación, archivo y orientación al ciudadano el día 16 de junio de 2014</p>	Oficina Asesora de Planeación y Grupo de Comunicaciones
	Esa estrategia está publicada en el siguiente link, de la página WEB del IDEAM: <a href="http://institucional.ideam.gov.co/jsp/rendicion-de-cuentas_1121">http://institucional.ideam.gov.co/jsp/rendicion-de-cuentas_1121</a>		<p>-Seguimiento por parte del Ciudadano: A través del modulo WEB para PQR el cual esta disponible en la pagina WEB del IDEAM, allí hay un formulario donde el ciudadano presenta su PQR y a través de un No. de radicación que arroja el Sistema el podrá hacer seguimiento del estado de su solicitud</p> <p>- Seguimiento Interno: Periódicamente la Oficina de Atención al Ciudadano hace seguimiento a las PQR que recibe cada dependencia con el proposito de garantizar que se respondan dentro de los terminos y plazos establecidos, producto del seguimiento se realiza un informe para la Secretaría General y para cada una de las dependencias involucradas indicando el estado de la PQR</p> <p>Esta información se manifesto por parte del Dra. Nubia Traslaviña Jefe Coordinación Grupo Correspondencia, documentación, archivo y orientación al ciudadano el día 16 de junio de 2014</p>	Grupo de Comunicaciones
La Entidad pondrá al alcance de la ciudadanía toda la información de divulgación y contenido de la rendición de cuentas para garantizar la transparencia del proceso de los datos y de la información que con relación a la rendición se expongan.	La estrategia se encuentra dispuesta en la página web de la Entidad, es necesario que se actualice a la presente vigencia.	Oficina Asesora de Planeación y Grupo de Comunicaciones		
Establecimiento y funcionamiento del Link PQRS.	Se encuentra dispuesto el link "Módulo virtual para PQRS" en la página web del Instituto, en donde se reciben todas las solicitudes de los ciudadanos y se redireccionan a las diferentes áreas competentes. Así mismo, el ciudadano puede realizar seguimiento a su solicitud con el número de radicado que le entrega el sistema. Adicionalmente, a través del Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano se realiza seguimiento a través de este mecanismo, se hace seguimiento al cumplimiento oportuno en las respuestas a los	Atención al Ciudadano		
Chat para la interrelación con los usuarios	De la misma forma, se cuenta desde la vigencia 2013 con un canal de Atención al Ciudadano denominado chat, dispuesto en la página web de la Entidad con atención en horario de Lunes a Viernes 9:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 3:00 p.m., a través del cual se pretende mantener una comunicación directa con el ciudadano y grupos de interés .	Atención al Ciudadano		
Oficina de atención personalizada, informes estadísticos para fortalecer la atención al ciudadano.	En las instalaciones del Instituto se encuentra dispuesta la Oficina de Atención al Ciudadano, con un horario de atención de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., de lunes a viernes; adicionalmente se presta el servicio de atención de pronósticos durante las 24 horas del día, de lunes a lunes con un servicio telefónico.	Atención al Ciudadano		

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	SEGUIMIENTO ABRIL 30 DE 2014	RESPONSABLE
		ene-31		
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Línea 018000110012		018000110012 disponibles las 24 horas del día, la cual fue creada con el fin de atender peticiones, quejas, reclamos de usuarios y grupos de interés.	Atención al Ciudadano
	Correo electrónico		El correo atencionalciudadano@ideam.gov.co, como otro canal disponible para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Atención al Ciudadano
	Ejecución de los recursos apropiados \$200.000.000 para llevar a cabo la contratación de la formulación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano, con el fin de dar cumplimiento a las políticas establecidas por el Gobierno Nacional a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC, fortalecer los procesos de servicio al ciudadano cliente y desarrollar capacidades humanas, técnicas y tecnológicas para el servicio acorde a los lineamientos y políticas gubernamentales.		Se contrató consultoría para llevar a cabo la formulación e implementación de la estrategia de atención al ciudadano del IDEAM, la cual contempla 4 fases como son: Dirección estratégico, Formación y Sensibilización, Acompañamiento personalizado en la implementación, Consolidación de la Cultura de Servicio, Lo anterior con el fin de fortalecer la cultura de atención de ciudadanos al interior del Instituto cumplimiento a la	Atención al Ciudadano

**Recomendaciones Generales:**

1. Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control del presente plan.
2. Realizar, de manera prioritaria, jornadas de socialización a todos los funcionarios del Instituto, en especial a las Áreas Operativas.
3. La Oficina Asesora de Planeación debe formular de manera oportuna la estrategia para la vigencia 2014

Consolidación del documento	Cargo: <u>Jefe Oficina Control Interno</u> Nombre: <u>MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO</u> Firma: .....
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: <u>MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO</u> Firma: .....