

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

ENTIDAD: INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES

AÑO: 2014

SEGUIMIENTO: Julio de 2014

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN		RESPONSABLE
			SEGUIMIENTO JULIO 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		* La Oficina Asesora de Planeación continuando con la actividad de implementación del SGC, ha adelantado acciones de sensibilización y socialización de la documentación que integra el Sistema. Tales actividades han estado dirigidas al personal de las Áreas operativas y de algunos Aeropuertos, contando a la fecha con visitas a las Áreas No. 1, No. 2, No. 5, No. 9, No. 7, No. 4 y No. 10, así como a los Aeropuertos Rafael Nuñez de Cartagena, Gustavo Rojas Pinilla de San Andrés, Alfonso Bonilla Aragón de Palmira y Antonio Nariño de Pasto. En esta actividad se cumplen tres objetivos específicos que son: • Generar un espacio de sensibilización sobre la Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad de la Entidad. • Sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de los conceptos de Sistemas de Gestión de Calidad. • Revisar el estado de implementación de los procesos y procedimientos documentados. La sensibilización se realiza de la siguiente manera: Se transmiten los conceptos del Sistema de Gestión de Calidad, se comunican las ventajas de implementarlo y se destaca el papel del personal en la implementación y mantenimiento del Sistema, enfatizando en la definición de competencias laborales, sus componentes y su clasificación.	Oficina de Planeación
	Obtención de la certificación en Calidad		Según información suministrada por la Oficina Asesora de Planeación, la suscripción del Convenio 280-2014, entre el IDEAM y la ESAP, más las acciones que vienen adelantando de sensibilización, actualización documental, entre otras, frente al Sistema Integrado de Gestión, prevé que a finales de la presente vigencia se podría estar solicitando la visita del auditor externo en aras de certificar la Entidad.	Oficina de Planeación
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	No se registran en el documento acciones.		Continuando con el acompañamiento del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a través de la empresa de consultoría CINTEL, encargada de apoyar a las entidades en sus acciones de optimización y automatización de trámites/procesos/procedimientos/servicios, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Informática y la Secretaría General analizaron los siguientes procedimientos susceptibles de racionalización: Acreditación de Laboratorios, Certificaciones de tiempo y clima y Ordenes de comisión, siendo este último el seleccionado para intervención, mejora y automatización . Bajo este propósito se elaboraron los documentos finales del ejercicio como son: Oportunidades de mejora, recolección y lista de chequeo, Criterios para la selección de procesos y Formato planes optimización y automatización, siendo ésta actividad la última del acompañamiento, quedando como evidencia las actas y correos electrónicos de envío y recibo de información. Por parte de las Oficinas de Informática y Jurídica, se da continuidad al proceso contractual correspondiente para intervenir el procedimiento escogido. Adicionalmente, se encuentran en proceso el análisis de los trámites que puedan ser susceptibles de suprimir/modificar en aras de la implementación de la Ley 1712 de 2014.	Oficina de Planeación
RENDICIÓN DE CUENTAS	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.			Oficina de Planeación
	Se informará a través de la página web y se harán invitaciones a clientes permanentes y potenciales y estará enmarcada en la gestión 2013		La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas correspondiente a la vigencia 2013 se realizó el día 11 de Abril de 2014, bajo los parámetros definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en cuanto a metodología y contenido	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	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.	En desarrollo de la estrategia "Información Oportuna al Servicio de la Vida", La oficina de comunicaciones, continua con la divulgación de la gestión del Instituto con las piezas gráficas que se envían en los boletines de prensa a los medios de comunicación del país, con la frase "Prevenir es proteger tu vida", en los meses de mayo a julio se publicaron 40 noticias con información de interés general, las cuales pueden ser consultadas a través de la página www.ideam.gov.co/servicio de información al ciudadano / Noticias. De igual manera en las invitaciones a diferentes eventos del Instituto y su constante comunicación a través de las redes sociales: - Twitter: 141.208 Seguidores; 29.600 trinos informativos. - Facebook: 4.316 seguidores - YouTube Canal oficial del IDEAM * Publicados 532 videos * 296 suscriptores.	Oficina Asesora de Planeación y Grupo de Comunicaciones
	Esa estrategia está publicada en el siguiente link, de la página WEB del IDEAM: http://institucional.ideam.gov.co/jsp/rendicion-de-cuentas_1121		La Dirección General realizó 36 jornadas en diferentes ciudades del país, con el propósito de difundir los objetivos institucionales y trabajos regionales con la población urbana y rural.	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.		De igual manera se realizaron jornadas con los 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.	
			La estrategia de rendición de cuentas publicada en el siguiente link de la página Web del IDEAM: http://institucional.ideam.gov.co/jsp/2662	Oficina Asesora de Planeación y Grupo de Comunicaciones
	Establecimiento y funcionamiento del Link PQRS.		En la página web del Instituto www.ideam.gov.co , se encuentra dispuesto el link Módulo virtual para PQRS, en donde se reciben todas las solicitudes de los ciudadanos y se redireccionan a las diferentes áreas competentes. 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 requerimientos.	Atención al Ciudadano

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Chat para la interrelación con los usuarios	El Instituto cuenta 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 la Calle 25 D No. 96 B - 70 Bogotá D.C, nueva sede del Instituto, en el primer piso se encuentra dispuesta la Oficina de Atención al Ciudadano, con 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 servicio telefónico. Adicionalmente, se cuenta con los respectivos informes estadísticos, los cuáles son analizados en el comité de dirección.	Atención al Ciudadano
	Línea 018000110012	La línea 018000110012, fue creada con el fin de atender peticiones, quejas, reclamos de usuarios y grupos de interés, está disponibles las 24 horas del día.	Atención al Ciudadano
	Correo electrónico	Otro canal disponible para la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es el correo electrónico: atencionalciudadano@ideam.gov.co, el cual se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: 8:00 a.m a 5:00 p.m de lunes a viernes	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.	Para el cumplimiento del Diseño, formulación e implementación de la estrategia de servicio al ciudadano del IDEAM que contempla 4 fases: Direccionamiento estratégico, Formación y Sensibilización, Acompañamiento en la implementación, Consolidación de la Cultura, se ha ejecutado lo siguiente: Mes 1: A partir de la fecha de firma del acta de inicio (9 de Mayo de 2014) hasta el 8 de Junio de 2014 Recopilación antecedentes documentales, revisión de la normativa aplicable a la Institución, realización de exposiciones a las áreas patrocinadoras (13 de mayo 2014). Entrevistas y encuestas sobre la gestión del servicio en las áreas de mayor afluencia de ciudadanos. El 6 de junio la empresa consultora entrega el documento diagnóstico definitivo. Mes 2: 9 de junio de 2014 hasta 8 de julio de 2014 CRECE completó y radicó para su validación las versiones finales de todos los entregables comprometidos en la fase de Direccionamiento estratégico (fase 1), así como las versiones finales de los materiales de estudio y elementos que serán utilizados en los talleres de formación. El 7 de julio de 2014 se iniciaron los talleres de capacitación de Formación y	Atención al Ciudadano
Recomendaciones Generales: 1. Con la intención de fortalecer los canales de comunicación dispuestos para atención del ciudadano/cliente, es necesario implementar y aplicar la encuesta de Evaluación de satisfacción, que garantice un mejor servicio al usuario 2. Fortalecer las actividades encaminadas a lograr de manera integral y sistémica la implementación y aplicación del Sistema Integrado de Gestión; así como la divulgación e interiorización a todos los servidores de la Entidad 3. Avanzar en la ejecución de acciones tendientes a implementar una cultura de control al interior de la Entidad, tanto a nivel central como de las Áreas Operativas 4. Adelantar las acciones pertinentes frente a las modificaciones de los trámites institucionales, con la entrada en vigencia de la ley 1712 de 2014			
Consolidación del documento	Cargo: <u>Profesional Universitario</u> Nombre: <u>MARTHA YANETH URIBE ORTEGA</u> Firma: -----		
Seguimiento de la Estrategia	Cargo: <u>Profesional Universitario</u> Nombre: <u>MARTHA YANETH URIBE ORTEGA</u> Firma: -----		
Revisión	Jefe Oficina Control Interno MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO		