

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

ENTIDAD: INSTITUTO DE HIDROLOGÍA, METEOROLOGÍA Y ESTUDIOS AMBIENTALES

AÑO: 2014

SEGUIMIENTO: Diciembre 2014

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	RESPONSABLE
		SEGUIMIENTO DICIEMBRE 31 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, como parte integral de la Estrategia Anticorrupción, el cual se encuentra publicado en la página web del Instituto. Link control y rendiciones de cuentas/reportes control interno/seguimiento a la estrategia del plan anticorrupción/seguimiento a las estrategias del plan anticorrupción diciembre 2014.	Oficina de Control Interno
	Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	<p>Se suscribió entre el IDEAM y la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP, el Contrato interadministrativo No. 280 del 22 2014, perfeccionado con acta de inicio del 28 de agosto del mismo año.</p> <p>En el marco del contrato, la primera tarea consistió en realizar un diagnóstico a partir del cual se pudiera determinar el porcentaje en que está implementado el Sistema de Gestión de Calidad en la Entidad. El 25 de septiembre los consultores de la ESAP presentaron a los miembros del Comité de Dirección del IDEAM el resultado del ejercicio.</p> <p>Con base en el porcentaje de implementación obtenido, los profesionales de la Escuela Superior han venido realizando actividades de acompañamiento a los líderes de proceso, dueños de procedimientos y/o gestores de calidad, en las labores de revisión y ajuste de la documentación registrada y codificada en el Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.</p> <p>Se continuó adelantando acciones como: Diagnóstico del Sistema: actividad desarrollada con los líderes de cada proceso y su resultado presentado en Comité de Dirección del 25 de septiembre; Acompañamiento y revisión de información/ documentación con los líderes o gestores de calidad de cada dependencia; Actividad de sensibilización y socialización del proyecto (KICK OFF) a todos los funcionarios que laboran en la ciudad de Bogotá; Capacitación en Planeación Estratégica, realizada el 9 de octubre (se anexa listado de asistencia); Actividad lúdica sobre indicadores de gestión, llevada a cabo el 16 de octubre. En la Intranet fue publicada la nota periodística sobre el evento (se anexan listados de asistencia); Taller sobre mapa de riesgos y capacitaciones dirigidas a los servidores públicos del personal que labora en los aeropuertos del País.</p>	Oficina Asesora de Planeación
	Obtención de la certificación en Calidad	<p>Se recibió de la ESAP el componente relacionado con la política, objetivos de calidad y la modificación y definición de los procesos y sus indicadores (en ajuste). El 12, 14 y 24 de noviembre: se desarrolló un curso para auditores internos. El 10 de diciembre, la ESAP llevó a cabo una auditoría interna de calidad, para poder abordar el proceso de la auditoría de certificación. Se han publicado en la Intranet del IDEAM los documentos validados en el proceso de revisión del Sistema;</p> <p>Con relación a la sensibilización sobre la plataforma estratégica del Instituto, el Grupo de Administración y Desarrollo del Talento Humano ha venido llevando a cabo jornadas de inducción a los nuevos servidores públicos de la Entidad, en las cuales han sido presentados los diferentes conceptos que integran la plataforma estratégica del IDEAM como son su Misión y Visión, las cuales fueron actualizadas en el marco del Contrato Interadministrativo IDEAM-ESAP y socializadas con funcionarios del Instituto en diferentes talleres internos;</p>	Se firmó el contrato 378 de 2014 con la firma BUREAU VERITAS, quienes adelantaron la auditoría de certificación los días 22, 23 y 29 y 30 de diciembre de 2014, informando que se otorga la certificación en ISO 9000 y NTCGP 1000:2009 para el Instituto.
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	No tiene acciones definidas en el plan.	En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014, el Instituto procedió a retirar de la página web, las indicaciones sobre el trámite para la compra de información; así mismo, se informó a través de la página web que a partir de la fecha el Instituto entrega de manera gratuita toda la información propia de su gestión. Se están adelantando acciones encaminadas a la estructuración y organización de los mecanismos de comunicación para que los usuarios cuenten de manera oportuna y fácil con la información.	Oficina Asesora de Planeación

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	SEGUIMIENTO DICIEMBRE 31 DE 2014	RESPONSABLE
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.		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	Oficina Asesora 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		Con referencia al fenómeno de 'El Niño' se realizó el segundo ciclo de "IDEAM en las regiones", con el propósito de sensibilizar y dar a conocer alertas en las ciudades más vulnerables del país (Santa Marta, Riohacha, Sincelejo, Montería, Ibagué, Neiva y Yopal). Adicionalmente, se invita a participar a la ciudadanía a través de la twittcam, para conocer sus inquietudes, resolver preguntas y escuchar variadas opiniones acerca de las publicaciones que el instituto publicará para el año 2015.	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 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", se ha reforzado el posicionamiento de los eslogan: "Prevenir es proteger tu vida" e " Información al servicio de la vida" mediante su utilización en los principales Informes y boletines de prensa que se envían a distintos medios de comunicación en todo el país; de igual manera en invitaciones a eventos convocados por el Instituto y en la comunicación a través de las redes sociales. Redes sociales: Cuatro años de incursión en las redes sociales, Facebook, Twitter y YouTube - Twitter * Diciembre de 2014, seguidores: 159.602 * 53.695 trinos informativos. - Facebook* • 5,681 seguidores - YouTube * Canal oficial del IDEAM * Publicados 775 videos * 418 suscriptores. Exposición IDEAM a Medios • Impresos 42,80% • Radio 30,74% • Internet 18,68 % • Televisión 7,78% • Exposición en medios Aprox. Mil 400 millones de pesos • Inversión IDEAM cero pesos (\$0) • Video pronóstico del tiempo diario en www.ideam.gov.co herramienta del Gobierno Nacional para consulta estado del tiempo y alertas tempranas • 15 medios de comunicación y 12 Entidades nacionales lo reproducen • 775 videos que registraron 80.941 visitas	Grupo de Comunicaciones
	Esa estrategia está publicada en el http://institucional.ideam.gov.co/jsp/2662 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		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
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 redirecciona 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. Se puede ingresar siguiendo el siguiente enlace: http://institucional.ideam.gov.co/jsp/atencion-al-ciudadano_2219 El 27 de octubre de 2014 se expidió la resolución 3037 por la cual se deroga la resolución 1369 de 2010 y se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos que se tramitan ante el IDEAM; en el artículo 2, del capítulo I, definición y alcance, establece: " El trámite interno de derecho de petición aplica a las dependencias de la sede central y de las áreas operativas del Instituto". En el título III, Capítulo I: Recepción de información, artículo 21, se actualizó, la nueva dirección de la sede IDEAM y los canales de recepción de la información.		
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 . Se puede ingresar siguiendo el siguiente enlace: http://institucional.ideam.gov.co/jsp/chat-atencion-al-ciudadano_2528		

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN	SEGUIMIENTO DICIEMBRE 31 DE 2014	RESPONSABLE
MECANISMOS PARA MEJORAR LA 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 cuales son analizados en el Comité de Dirección	Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y Orientación al Ciudadano
	Línea 9800		La línea gratuita nacional 018000110012, fue creada con el fin de atender peticiones, quejas, reclamos de usuarios y grupos de interés.	
	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	
	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.		<p>El Grupo de Documentación, Correspondencia, Archivo y orientación al Ciudadano implementó al interior de la entidad una estrategia de atención al ciudadano, para lo cual se suscribió el contrato 221 de 2014 desarrollando las siguientes actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> Fortalecimiento estratégico del proceso de servicio al ciudadano en el IDEAM; a través de un programa integral de gestión (interno, misional e institucional), que permita movilizar y conectar el talento humano hacia una nueva cultura del servicio; que facilite el logro de los objetivos organizacionales del IDEAM y quede instalado como un sistema de gestión sostenible. Revisión de la estructura y plataforma de servicio al ciudadano actual para definir los procesos, procedimientos y protocolos que den soporte a los retos actuales y venideros. Desarrollo a través de procesos de aprendizaje habilidades, conocimiento, y destrezas necesarias para guiar a los líderes y servidores del IDEAM que impacte positivamente los resultados del Instituto. Generar un proceso de acompañamiento individual y de equipo que permita valorar el avance del desempeño orientado en el servicio, que se convierta en un instrumento de gestión de mejoramiento continuo. Formular e implementar acciones que permitan consolidar la cultura de servicio en colaboradores (directos, temporales y contratistas) y lograr que este proceso trascienda y sea sostenible en el tiempo. Definir y/o reestructurar un sistema de información, interacción e integración interna y externa que dé soporte continuo a la comunicación de servicio. Llevar a cabo la formulación de la estrategia de servicio al ciudadano, de tal manera que se genere de manera proactiva la gestión optimizada del servicio a la ciudadanía a través de sus diferentes canales de atención, tomando en consideración la naturaleza, funciones y plan de desarrollo del Instituto, la legislación, las normas expedidas por el Gobierno Nacional y las pautas del PNSC, el sistema de calidad y la gestión integrada de la Entidad, en aras de elevar el nivel de satisfacción de la ciudadanía atendida. <p>Los productos del contrato fueron entregados al finalizar cada fase, conforme a las obligaciones del contratista y el resultado fue recibido a satisfacción. Adicionalmente a través de la modificación y adición del contrato 221 de 2014 se llevó a cabo la encuesta que permitió medir el Nivel de Satisfacción de Usuarios del IDEAM para el año 2014, resultado que será socializado durante los primeros meses de la vigencia de 2015.</p>	
<p>Recomendaciones Generales:</p> <ol style="list-style-type: none"> Socializar de manera prioritaria los resultados de la encuesta NSU, a fin de lograr de manera oportuna la toma de acciones encaminadas a la satisfacción de los usuarios, frente a los servicios ofrecidos por el Instituto. 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, dando especial atención a los funcionarios de las Áreas Operativas. Formular las acciones pertinentes frente a la implementación de la ley 1712 de 2014. Formular un nuevo plan anticorrupción que contemple acciones concretas, medibles, tiempos y responsables. 				
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>			
Revisión	Jefe Oficina Control Interno MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO			