

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN		RESPONSABLE	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
		ene-31	SEGUIMIENTO DICIEMBRE 31 DE 2013		
MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION	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 Informáticos y Tecnológicos, Legal y Disciplinario, Gestión Jurídica y Contractual.	Oficina Asesora de Planeación	
	2. Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción				
	3. Realizar la publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página Web		3. El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en la página web de la entidad, en la ruta: control y rendición de cuentas/Planeación y Gestión.		Se requiere mayor socialización y empoderamiento de las acciones propuestas en el plan.
	4. Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción		4. La Oficina de Control Interno realizó seguimiento al mapa de riesgos de corrupción recomendando entre otros aspectos: a. Definir y capacitar sobre la metodología adoptada para la formulación de los riesgos: a todo el personal de la entidad a fin de que exista mayor claridad frente a la identificación de los riesgos, sus causas y los mecanismos de prevención; b. Se recomienda analizar aquellos procesos que en el desarrollo de su gestión, sean susceptibles o propensos a la corrupción e incluirlos dentro del respectivo mapa. c. Generar mecanismos de monitoreo periódico al mapa de riesgos de corrupción.	Líderes de Proceso / Consolida Oficina Asesora de Planeación.	
	5. Sensibilización periódica del Código de Ética y de Buen Gobierno			Grupo de Talento Humano	5. Teniendo en cuenta los cambios que actualmente se están adelantando frente al Sistema de Gestión Integrado, no se han llevado a cabo los ajustes al Código de Ética y la formulación del Código de Buen Gobierno.
ESTRATEGIA ANTRAMITES	1. Optimizar la gestión de la información misional.		Los trámites del Instituto se encuentran publicados en la página web y actualizados en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIP- en línea donde se puede encontrar la información para interés de los usuarios; de acuerdo con los requerimientos y parámetros de Ley; Los trámites inscritos son: Certificación del Estado del Tiempo y Clima - Niveles y Caudales de los ríos; Compra de Información y Acreditación de Laboratorios.	Oficina Asesora de Planeación/Líderes de Proceso/Comité Desarrollo Administrativo	
			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 Antrámites de la Entidad, ha sido incluido dentro del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, el cual se encuentra en ejecución. Sin embargo, se hace necesario adelantar acciones concretas y sistemáticas frente a las políticas definidas en el citado decreto, de modo que puedan ejecutarse de manera organizada en todos los niveles de la organización.	Oficina Asesora de Planeación	

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN		SEGUIMIENTO DICIEMBRE 31 DE 2013	RESPONSABLE	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO
		ene-31				
RENDICIÓN DE CUENTAS	1. Elaborar el procedimiento de la audiencia pública			Se definió la Estrategia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, la cual se encuentra publicada en la página web de la Entidad. Esta estrategia contempla los componentes de Información, Diálogo, Incentivos y Posicionamiento Institucional, contando con avances significativos en su ejecución y del cual se dará continuidad para la vigencia 2014. Algunos avances importantes, están representados en la amplia divulgación de los resultados de la gestión a través de la página web, se logró establecer comunicación en tiempo real con los ciudadanos a través de la implementación de redes sociales con una amplia participación y cobertura, se implementó el chat interactivo con la ciudadanía y partes interesadas; se cuenta con el video de pronósticos del tiempo en las páginas web de la entidad, de la Presidencia de la República y el periódico El Tiempo. Para complementar la amplia difusión que sobre el estado del tiempo registra el IDEAM, se lanzó la aplicación para móviles: 'Mipronóstico', considerado el primer aplicativo móvil del Gobierno Nacional hecho en Colombia para teléfonos inteligentes, con toda la información sobre el estado del tiempo y alertas tempranas.	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Comunicaciones	
	2. Diseñar el plan de Actividades para la rendición de cuentas				Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Comunicaciones	
	3. Socializar la Estrategia de Rendición de Cuentas				Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Comunicaciones	
	4. Otras actividades:					
	a. Llevar a cabo la audiencia de Rendición de Cuentas 2013.					
b. Elaboración, aprobación y publicación del informe de rendición de cuentas				La aplicación de la nueva Estrategia de Rendición de Cuentas se podrá apreciar en todo su contexto en la planeación y desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas a llevarse a cabo a inicios de la vigencia 2014.	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Comunicaciones	
	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, correo@encicidudadano@ideam.gov.co, página Web (web), 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 reciben a través de las redes sociales (Facebook y Twitter).	Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano. - Oficina de Informática - Grupo de Comunicaciones.	Se deben fortalecer e incrementar las políticas y acciones encaminadas a lograr una implementación más sólida del Plan Nacional de Servicio al Ciudadano con una mayor visibilidad tanto para los usuarios internos como externos.
	2. Diseñar y aplicar, una herramienta de medición del Nivel de Satisfacción del Usuario, NSU, de los ciudadanos/clientes			Como mecanismo de seguimiento a los requerimientos de los usuarios, mensualmente se hace entrega de un informe a cada uno de los líderes de proceso donde se informa el estado de sus solicitudes y se requiere al cumplimiento oportuno y de calidad de los mismos. Estos reportes se analizan de manera periódica en el Comité Directivo con el fin de realizar los ajustes que se consideren pertinentes.	Grupos de: Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano y de Comunicaciones.	Se recomienda al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, determinar las estrategias encaminadas a la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios, con el ánimo de tomar las medidas necesarias y lograr un mejoramiento continuo en la gestión.

ESTRATEGIA, MECANISMO, MEDIDA, ETC.	ACTIVIDADES	PUBLICACIÓN		RESPONSABLE	OBSERVACIONES CONTROL INTERNO	
		ene-31	SEGUIMIENTO DICIEMBRE 31 DE 2013			
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	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. Se cuenta con informes de tiempos y respuestas a las solicitudes de usuarios por parte del Grupo de Documentación, Archivo, Correspondencia y Atención al Ciudadano, informes estos que son discutidos en el Comité 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 desarrollo, implemento 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.		
	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 Areas 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:					
	<ul style="list-style-type: none"> Se debe abordar la construcción participativa del Plan Anticorrupción e intensificar la socialización y empoderamiento del mismo a todos los niveles de la organización, particularmente en los responsables de las acciones establecidas. Implementar mecanismos de seguimiento/monitoreo tanto por los responsables de las acciones como por la Oficina de Planeación. Es prioritario lograr un mayor cumplimiento de las acciones formuladas en el plan. 					
Consolidación del documento						
Cargo: Jefe Oficina Control Interno Nombre: MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO Firma: 						
Seguimiento de la Estrategia						
Cargo: Jefe de Control Interno Nombre: MARÍA EUGENIA PATIÑO JURADO Firma: 						