

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

OBJETIVO: Diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE: Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA.

METODOLOGÍA: Metodología estándar

para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

REQUISITOS EXIGIDOS	ACCIONES IMPLEMENTADAS ACTUALMENTE	ACCIONES A IMPLEMENTAR	FECHA LÍMITE PARA SU CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	Seguimiento a 30 de abril de 2013	EVIDENCIAS
<p>PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo. OBJETIVO: Identificar y prevenir los riesgos de corrupción en el INVIMA, permitiendo la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS. Riesgo de Corrupción: Es la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.</p>						
Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción Institución, según Cuadro No2, de las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción....	Se elaboró Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción		Abril 30 de 2013	Oficina de Planeación	Se elaboró y se publica Mapa Institucional de Riesgos de corrupción, con 30 Riesgos.	Mapa Publicado página Web http://www.invima.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=3081%3Aplan-anticorrupcion&catid=
<p>SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de trámites. OBJETIVO: Facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública y Cerrar espacios propensos para la corrupción, para lograr respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado, contando con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe, facilitando la gestión de los servidores públicos, mejorando la competitividad del país y construyendo un Estado moderno y amable con el ciudadano.</p>						
Revisión de los procesos y procedimientos: condiciones que deben tener: 1.- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano - persona natural o jurídica-). 2.- Tiene soporte normativo. 3.- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación		Identificación de tramites factibles a racionalización basados en los conceptos del DAFP (Mesas de Trabajo Internas)	31 de Mayo de 2013	Oficina de Planeación		
Realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SIIT		Análisis legal y emisión de conceptos jurídicos frente la racionalización	30 de Junio de 2013	Oficina de Planeación		
Identificar, a partir de la información recopilada en el inventario de trámites, aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es		Definición de tramites con viabilidad a su racionalización.	31 de Julio de 2013	Oficina de Planeación		

priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un Cronograma de Actividades. Tener en cuenta factores internos (complejidad, costo y tiempo), y externos (pago, pqr, auditorías, consulta ciudadana) que inciden en la realización de los trámites.		Mesa de trabajo con el DAFP para validación final	31 de Julio de 2013	Oficina de Planeación		
Lograr el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.		Confirmación de la viabilidad de tramites	30 de Agosto de 2013	Oficina de Planeación		
		Cambios en SUIT de los cambio realizados por racionalización en los trámites	30 de Septiembre de 2013	Oficina de Planeación		
		Publicación de avance en la racionalización de trámites	30 de Septiembre de 2013	Oficina de Planeación		

TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas
 OBJETIVO: Brindar espacios permanentes para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, a través de la promoción del diálogo, estableciéndose una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

El INVIMA debe realizar: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.		Elaborar instrumento que permita identificar los mecanismos actuales de participación ciudadana	30-may	Planeación/Comunicaciones/TIC		
Reforzar los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.		Selecciónar los Canales de Comunicación por Grupo (producto, Zona Geográfica, acceso a tecnología)	30-may	Planeación/Comunicaciones/TIC		
Con el diagnóstico de la rendición de cuentas, mapa de actores y caracterización de ciudadanos, necesidades de información y capacidad operativa y disponibilidad de recursos, como insumos , se realiza el diseño 1). Elección y cronograma de acciones de información, 2). Elección y cronograma de acciones de diálogo, y 3). Elección y cronograma de acciones de incentivo.		Planificar el proceso de comunicación de la Información	30-jun	Planeación/Comunicaciones/TIC		
Evaluar cada acción, evaluar la estrategia en conjunto, realizar un informe de rendición de cuentas en general y contar con evaluaciones externas.		Implementación Plan de Comunicación	30-jul	Planeación/Comunicaciones/TIC		
		Evaluación y Seguimiento	30-dic	Planeación/Comunicaciones/TIC		

CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.
 OBJETIVO: Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.	1.1- Revisar y actualizar el Portafolio de Servicios del Instituto.		30 de abril	Oficina de Atención al ciudadano	En Acta de reunion de Grupo, deciden prorrogar fecha en el cumplimiento de esta acción, para el 30 de junio de 2013	Acta No. 5 de 8 de mayo de 2013
		1.2- Socializar e implementar el portafolio de servicios a los usuarios internos y externos.	30 de mayo de 2013	Oficina de Atención al ciudadano	En Acta de reunion de Grupo, deciden prorrogar fecha en el cumplimiento de esta acción, para el 30 de junio de 2013	Acta No. 5 de 8 de mayo de 2013
		1.3- Diseñar y desarrollar campañas de comunicación para fortalecer la nueva imagen institucional ante la ciudadanía.	25 de Noviembre de 2013	Oficina de Atención al ciudadano		
Implementar y optimizar: Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano. Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.		2.1- Revisar y actualizar los procedimientos de tramites de registros y asociados de la institucion	30-jul-13	Oficina de Atencion al Ciudadano		
		2.2- Revisar y actualizar los procedimientos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la institucion	30-jul-13	Oficina de Atencion al Ciudadano		
		2.3- Socializar las Mejoras implementadas conforme a la optimizacion de los procesos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	30-sep-13	Oficina de Atencion al Ciudadano		
Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.		3.1- Revisar y actualizar la caracterización de usuarios para medir la satisfaccion del ciudadano conforme a los servicios prestados por el Instituto.	30-may-13	Oficina de Atencion al Ciudadano . / Oficina de Planeacion		
		3.2- Diseñar una encuesta para medir el índice de satisfacción de los usuarios, frente a la atención recibida a través de los medios priorizados.	30-ago-13	Oficina de Atencion al Ciudadano		
		3.3- Socializar la encuesta aprobada para medir el índice de satisfacción de los usuarios, frente a la atención recibida a través de los medios priorizados.	30-oct-13	Oficina de Atencion al Ciudadano		

		3.4- Aplicar el analisis (DOFA) de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano, con el fin de garantizar la atencion, adecuada y oportuna.	28-jun-13	Oficina de Atencion al Ciudadano		
		3.5- Socializar el resultado del analisis DOFA de necesidades e implementar mejoras.	30-jul-13	Oficina de Atencion al Ciudadano		
Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.		3.4- Aplicar el analisis (DOFA) de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano, con el fin de garantizar la atencion, adecuada y oportuna.	30-ago-13	Oficina de Atencion al Ciudadano		
		3.5- Socializar el resultado del analisis DOFA de necesidades e implementar mejoras.	30-oct-13	Oficina de Atencion al Ciudadano		
Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. Horarios y puntos de atención. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.		4.1- Revisar y ajustar el Manual de Atencion al Ciudadano según los lineamientos del DNP	28-jun-13	Oficina de Atencion al Ciudadano		
		4.2- Socializar los lineamientos establecidos en el Manual de Atencion al Ciudadano	30-jul-13	Oficina de Atencion al Ciudadano		
		4.3- Evaluar la eficiencia del sistema de turnos para garantizar la atencion adecuada, según los preceptos establecidos por la normatividad vigente.	15-may-13	31-may-13		
Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.		5.1- Diagnostico de necesidades de infraestructura y espacios físicos conforme a los requerimientos del DNP.	30-jul-13	Oficina de Atencion al Ciudadano / Administrativa		
		5.2- Ajuste y implementacion de los espacios físicos según la normatividad de DNP para la atención prioritaria.	28-dic-13	Oficina de Atencion al Ciudadano / Administrativa		

Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.		6.1- Revisar e Integrar al plan de capacitación institucional, los diferentes temas y aspectos que permitan el desarrollo de habilidades de buena atención al ciudadano	31-may-13	Oficina de Atención al Ciudadano / Talento Humano		
		6.2- Evaluar el impacto de la implementación de los temas de servicio al cliente, desarrollados en el plan de capacitación.	30-ago-13	Oficina de Atención al Ciudadano / Talento Humano		
Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano		6.3 Diseñar e implementar el Plan de Incentivos a los funcionarios del área de atención al ciudadano.	28-jun-13	Oficina de Atención al Ciudadano / Talento Humano		
<p>Norma Constanza Garcia Ramirez</p> <p>Jefe Oficina de Control Interno</p> <p>Bogotá, Mayo 31 de 2013</p>						