

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

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.

ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	ACCIONES IMPLEMENTADAS ACTUALMENTE	ACCIONES A IMPLEMENTAR	FECHA LÍMITE PARA SU CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO A 30 DE ABRIL 2015	EVIDENCIAS
PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo.							
	Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional y Acciones de Manejo	Se actualizó Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción	Continuar con el seguimiento permanente a los Planes de Acción, para verificar su ejecución, por lo tanto prevenir la materialización del riesgo.	Enero de 2015	Oficina de Planeación	Se actualizó con fecha Enero 28 de 2015 el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa Publicado página Web https://www.invima.gov.co/images/pdf/nuestra-entidad/Gestion/plan-anticorrupcion/PLAN%20ANTICORRUPCION/Plan_Anticorrupcion_Atencion_Ciudadano_2015.pdf - Mapa Institucional de Riesgos de Corrupción
SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitrámites							
Fomento a la cultura del servicio y Atención al Ciudadano	1. Seleccionar los trámites a Intervenir	Matriz actualizada Planeación de la Estrategia de Racionalización de Trámites	Matriz actualizada	Abril 30 de 2015	Oficina de Planeación	Se seleccionaron 9 trámites a intervenir	Matriz de estrategias de racionalización de trámites
	2. Realizar seguimiento a la gestión de racionalización por parte de las Direcciones	Matriz actualizada planeación de la estrategia de racionalización de trámites	Continuar con el seguimiento para garantizar el cumplimiento de lo planeado.	Marzo y Abril 2015	Oficina de Planeación	Matriz de Planeación de la estrategia de racionalización de trámites	Matriz de estrategias de racionalización de trámites columna fecha de inicio y fecha fin de realización.
	3. Concepto Jurídico (Cuando se requiera)		Solicitar concepto jurídico cuando el trámite a racionalizar lo requiera	Abril 11 de 2014	Oficina de Planeación	Hasta el 30 de Abril no se ha requerido Concepto Jurídico	No hay solicitud
	4. Implementar			Noviembre de 2015	Oficina de Planeación		
	5. Seguimiento a la implementación			Julio y Diciembre de 2015	Oficina de Planeación		
TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas							
	1. Presentación de informe rendición de cuentas	Se elabora informe de rendición de cuentas		Enero de 2015	Dirección General	Se realiza informe de la estrategia de rendición de cuentas 2014 especificando el análisis, ejecución e implementación, evaluación y minitero	https://www.invima.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=3796%3AInforme-de-rendicion-de-cuentas-2013-2014&catid=40%3Agestion&Itemid=74

Mecanismos de comunicación Institucional	2. Definición de objetivos y acciones para el 2015	Se establecen los objetivos y las acciones para la estrategia de rendición de cuentas		Marzo 31 2015	Dirección General - Oficina de Atención al Ciudadano	Después de realizar el análisis de la estrategia de 2014 e identificar acciones de mejora referente a esta, se establecen los objetivos y las acciones para la estrategia de rendición de cuentas 2015.	Archivo con objetivos y acciones reposa en la Oficina de Atención al Ciudadano.
	3. Divulgación y consulta pública sobre acciones establecidas 2015			Abril 30 de 2015	Dirección General - Oficina de Atención al Ciudadano	Esta actividad es aplazada para el día 29 de Mayo de 2015, ya fue informado a Planeación para el cambio pertinente.	Se informa a la Oficina de Planeación el Viernes 15 de Mayo de 2015.
	4. Definición Cronograma para llevar a cabo las acciones establecidas 2015	Cronograma de actividades de rendición de cuentas 2015		Mayo de 2015	Dirección General - Oficina de Atención al Ciudadano	Se establece cronograma de actividades de la estrategia de rendición de cuentas 2015 teniendo en cuenta los objetivos y acciones establecidas.	Archivo en Excel con cronograma de actividades.
	5. Desarrollo de las acciones 2015			Noviembre de 2015	Dirección General - Oficina de Atención al Ciudadano		
	6. Evaluación y seguimiento			Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre 2015	Dirección General - Oficina de Atención al Ciudadano		

CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Desarrollo Institucional Para el Servicio al Ciudadano: Proponer e implementar la optimización de los Procedimientos internos que soportan la entrega de tramites y servicios al ciudadano.	1. Implementar mejoras conforme a la optimización de los procesos que soportan la entrega de trámites y servicio al ciudadano.	Prueba piloto para la implementación de la notificación electrónica	llevar a cabo el proceso de notificación electrónica	Junio de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano / Oficina de Tecnologías de la información	En los procesos de notificación: Implementación con el área de Alimentos en la mejora de los procesos de notificación personal (impresión de resoluciones en la oficina de atención al ciudadano), prueba piloto para la implementación de la notificación electrónica.	Listados de asistencias, correos electrónicos y actas.
	2. Participar con las áreas encargadas para dar a conocer los hallazgos en los procesos que requieren ser vistos desde la perspectiva del ciudadano, para aplicar el modelamiento a través de la herramienta Business Procesos Management (BPM)				Junio de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano/ Oficina Asesora de Planeación.	Construcción de pantallas de los procesos registro sanitario de medicamentos y trámites asociados, trazabilidad de la muestra de laboratorios, proceso de inspección, radicación de atención al ciudadano y certificaciones contractuales. Producción de lineamientos y directrices jurídicas y certificaciones contractuales.
Desarrollo Institucional Para el Servicio al Ciudadano: Medir la satisfacción del Ciudadano en relación con los tramites y servicios que presta el INVIMA.	3. Aplicar encuesta en la oficina de atención al ciudadano que permita evaluar el servicio prestado por cada uno de los funcionarios y que sea insumo para identificar falencias en el servicio e implementar los planes de mejora.			Diciembre de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano	Se aplican calificaciones de servicio en la Oficina de Atención al Ciudadano con el formato F10PA01-DAC, con el fin de conocer la percepción del usuario referente a la atención recibida por los funcionarios de cada uno de los módulos de la oficina. La tabulación, análisis, retroalimentación y acciones de mejora se realiza semestralmente.	Calificaciones de servicios aplicados del servicio prestado
	4. Diseñar, aplicar y socializar encuestas de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida a través de los diferentes canales de atención.				Diciembre de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano	

	5. Aplicar y socializar encuesta que evalúe el servicio de los laboratorios del INVIMA			Diciembre de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano		
Desarrollo Institucional Para el Servicio al Ciudadano: Identificar las necesidades que tiene el ciudadano para facilitar sus actividades en relación con los trámites y servicios.	6. Brindar apoyo funcional de la herramienta de INVIMA virtual, para la sensibilización al uso de esta.	No se ha desarrollado hasta ahora ninguna actividad		Diciembre de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano	No se ha desarrollado ninguna actividad de sensibilización de la herramienta Invima virtual, debido a que esta no está funcionando al 100% por lo que no es conveniente capacitar al usuario para que sea utilizada.	Se envía oficio el día 27 de Abril 2015 a la Oficina de Planeación informando que no se esta realizando la sensibilización de la herramienta INVIMA virtual por que no esta funcionando al 100% presenta caidas.
	7. Implementar cartillas informativas de cada uno de los tramites de la oficina de atención al ciudadano, para facilitar la orientación a los ciudadanos y entregar información clara con criterios unificados.	Cartillas informativas en la pagina web		Septiembre de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano	Se publican en la página web guías de atención al ciudadano de alimentos, cosméticos, dispositivos médicos y suplementos dietarios, estas guías se han dado a conocer como herramienta de ayuda para los ciudadanos por medio los orientadores de la Oficina de Atención al Ciudadano.	https://www.invima.gov.co/index.php?option=com_content&view=article&id=790&Itemid=250
	8.Liderar el proceso de apoyo funcional a la herramienta Business Process Management (BPM), Arquitectura Orientada a Servicios (SOA), en la implementación del proceso de notificaciones de actos administrativos por medio electronico con firma digital.	Notificación electronica		Junio de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano / Oficina Asesora de Planeación	Prueba piloto de notificación electrónica con las Direcciones del Invima:	Listado de asistencia reunión con los Misionales, Juridica, Planeación y Tecnologia
	9.Participar en las diferentes Ferias de Atención al Ciudadano, coordinadas y propuestas por el departamento Nacional de Planeación - DNP (Actividad Realizada a Solicitud)	Participar en ferias de Atención al Ciudadano		Noviembre de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano	El Invima participa en la primeria feria programada por el DNP, llevada a cabo en Turbo- Antioquia el 25 de abril de 2015 con una participación de 71 asistentes.	Listado de asistencia e informe de la feria con registros fotográficos.
Desarrollo Institucional Para el Servicio al Ciudadano: Proporcionar información actualizada en un lugar visible a la ciudadanía.	10.Mantener actualizado en la pagina web del INVIMA los procedimientos, tramites y servicios de la entidad, los horarios y puntos de atención, derechos de los usuarios y medios para garantizarlo, información clara para presentar una queja o reclamo, de acuerdo con las politicas definidas por el Instituto, con la normatividad vigente y necesidades presentadas.			Diciembre de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano		
	11. Integrar al plan de capacitación Institucional, temas referentes a atención al ciudadano, para sensibilizar y generar cultura de excelencia en el servicio en cada uno de los funcionarios.	Plan de capacitación		Marzo de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano	Se incluyó en la inducción de los funcionarios nuevos y en la re inducción Institucional, temas relacionados con la Oficina de Atención al Ciudadano, programas y proyectos relacionados con esta dependencia. En el PAE (Proyecto Aprendizaje en Equipo) de la Oficina de Atención al Ciudadano se integra temas referentes a servicio, actividades específicas y capacitaciones.	Listado de asistencias a inducción Institucional, PAE Oficina de Atención al Ciudadano.

Afianzar la cultura de Servicio al ciudadano en los Servidores Públicos: Desarrollar las competencias y habilidades de servicio al cliente en los funcionarios del área de atención al ciudadano para garantizar un buen servicio.	12. Realizar un diagnóstico para identificar falencias de los servidores públicos en el servicio al ciudadano			Diciembre de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano / Talento Humano	Se formula el proyecto institucional "diagnóstico de modelo de servicio más adecuado para el Invima". Desarrollo de la primera fase del proyecto realizando reunión con grupo de trabajo administrativo de la Oficina de Atención al Ciudadano donde se establece metodología, herramientas, cronograma de actividades y se asignan responsabilidades referente a: • Recopilación y análisis de datos en: • Procedimiento actual con los que cuenta el instituto • Oficina de atención al ciudadano: • Tiempos y movimiento en cada uno de los módulos de la oficina de atención al ciudadano. • Usuarios que visitan la oficina de atención al ciudadano • Devoluciones de trámites • Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas en el Invima • Análisis de componente de servicio institucional • Calle center • tecnología y herramientas de trabajo Se empieza a trabajar en: • Identificación de cuellos de botellas que no permiten que la atención sea oportuna y eficaz, esto se está realizando en cada uno de los funcionarios de los módulos de la oficina de atención al ciudadano. • Acuerdos de servicio con las áreas misionales, trabajo en unificación de criterios.	Primer informe Oficina de atención al ciudadano, publicación POA
	13. Generar campañas Institucionales que permitan fortalecer temas de servicio.		Campaña Institucional "La importancia de contestar el telefono"	Mayo y Noviembre 2015	Oficina de Atención al Ciudadano / Talento Humano	Formulación de campaña institucional "la importancia de contestar el teléfono" que se llevara a cabo por medio de los protectores de pantalla de los PC de los funcionarios del Invima. El lanzamiento de esta se realizara la última semana del mes de Mayo 2015.	Correo de solicitud a oficina de comunicaciones para la formulación de la campaña.
Fortalecimiento de los canales de Atención: Garantizar al ciudadano el acceso a la información sobre los servicios, deberes y derechos que son responsabilidad de la Institución.	14. Formular el plan de participación ciudadana, para el año 2015	Plan de participación Ciudadana		Junio de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano	Construcción del Plan de Participación Ciudadano 2015, que será publicado el 29 de mayo de 2015.	
	15. Ejecutar el plan de participación ciudadano			Diciembre de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano		
Optimización de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos: Implementar y optimizar los procedimientos de Recepción, Dirección y Atención de los Derechos de peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias conforme con lo establecido por la normatividad vigente.	16. Medir la pertinencia y oportunidad de las respuestas a los Derechos de Petición, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias interpuestas por el ciudadano ante el INVIMA. Estas mediciones serán utilizadas para el mejoramiento del proceso.	Informe de oportunidad PQRS		Diciembre de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano	Se publica informe de oportuna de PQRS en el mapa de procesos institucional	https://www.invima.gov.co/procesos/archivos/AIC/PQR/PQR_Indicadores.pdf
							Bogotá, Mayo de 2015
<hr/> Norma Constanza García Ramírez Jefe Oficina de Control Interno							