

**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. Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA.							ALCANCE: Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica al
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	ACCIONES IMPLEMENTADAS ACTUALMENTE	ACCIONES A IMPLEMENTAR	FECHA LÍMITE PARA SU CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO A 31 DE AGOSTO 2015 Y RECOMENDACIONES	EVIDENCIAS
<b>PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo.</b>							
	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 evidenció que el Mapa de Riesgo de Corrupción se actualiza permanentemente en la intranet de la Entidad cada vez que se identifican nuevos riesgos o se cumplen etapas del Plan de Acción de aquellos ya identificados. En el Mapa de Riesgos de Corrupción se puede acceder a los documentos de Acciones Correctivas o Preventivas. <b>Recomendaciones:</b> 1) Socializar la semaforización implementada como control para facilitar el seguimiento por Autocontrol. 2) Reducir la periodicidad para la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción en la Página Web, ya que actualmente se está haciendo anual. 3) Adecuar el Mapa de Riesgos con los nombres de los nombres de los nuevos procesos, según la nueva estructura aprobada a partir del mes de abril de 2015.	<a href="https://www.invima.gov.co/images/stories/formatotramite/estrategias_para_la_construccion_del_plan_anticorruptio_n_2014.pdf">https://www.invima.gov.co/images/stories/formatotramite/estrategias_para_la_construccion_del_plan_anticorruptio_n_2014.pdf</a> <a href="https://www.invima.gov.co/procesos/contenido_www.procesos/anticorruptio.html">https://www.invima.gov.co/procesos/contenido_www.procesos/anticorruptio.html</a> <a href="https://www.invima.gov.co/images/pdf/Riesgos_de_Corruptio.docx">https://www.invima.gov.co/images/pdf/Riesgos_de_Corruptio.docx</a>
<b>SEGUNDO COMPONENTE: Estrategia Antitramites</b>							
Fomento a la cultura del servicio y Atención al Ciudadano	Seleccionar los trámites objeto de racionalización	Se seleccionarán 8 trámites de registro sanitario y trámites asociados, para cada uno existía un formulario y por la acción de racionalización queda un formulario para dos trámites	Verificar que se este cumplimiento con lo planeado	42132	Direcciones Misionales (la que aplique)	Durante el seguimiento se evidenció que la Entidad a partir del mes delmes de agosto cambio el plan estrategico de trámites atendiendo los lineamientos de la política de raciobnalización de trámites del DAFP, donde establece que se deben mostrar puntualmente los trámites a racionalizar y las acciones y fechas de ejecución. De los 73 trámites que tiene el INVIMA, selecciono 8 trámites como objeto de racionalización - integración de formularios pasando de 8 a 4, la cual se evidencio un porcentaje de avance del 100% con corte a 31 de agosto de 2015 <b>Recomendación:</b> Continuar identificando las acciones de racionalización de trámites con el fin de facilitar el acceso del ciudadano al Estado (INVIMA)	<a href="http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=5249">http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=5249</a> <a href="http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=6560">http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=6560</a> <a href="http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=243">http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=243</a> <a href="http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=5248">http://www.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=5248</a>
		Se seleccionarán 19 trámites de registro sanitario y trámites asociados, donde el usuario tiene la posibilidad de ser notificado a travez de medio electronico si así lo desea.	Verificar que se este cumplimiento con lo planeado	27/11/2015	Direcciones Misionales (la que aplique)	En el seguimiento realizado se evidencio que el INVIMA de los 73 trámites selecciono 19 trámites como objeto de racionalización - Envío de documentos electrónicos realizando las siguientes: Para la puesta en operación del proceso se definieron 4 etapas las cuales son Construcción del procedimiento y documentación asociada, Socialización, Implementación y Seguimiento, de las anteriores etapas el proceso se encuentra en la etapa de implementación a partir de 31/07/2015 , el cual permite notificar los actos administrativos electrónicamente sin que el usuario tenga que desplazarse a las instalaciones del INVIMA, siendo este un avance del 75% del total del proceso. <b>Recomendación:</b> Hacer mas Visible en la pagina WEB de la Entidad la nota que indica los trámites a los culés no esta implementada la notificación electrónica, ya que se observa en letra mas pequeña respecto a resto de la comunicación.	<a href="https://www.invima.gov.co/procesos/archivos/AIC/NOT/NOT_Informacion_General.pdf">https://www.invima.gov.co/procesos/archivos/AIC/NOT/NOT_Informacion_General.pdf</a> <a href="https://www.invima.gov.co/images/pdf/nuestra-entidad/Gestion/plan-anticorruptio/PLAN%20ANTICORRUPCION/Plan_Anticorruptio_Atencion_Ciudadano_2015.pdf">https://www.invima.gov.co/images/pdf/nuestra-entidad/Gestion/plan-anticorruptio/PLAN%20ANTICORRUPCION/Plan_Anticorruptio_Atencion_Ciudadano_2015.pdf</a>
<b>TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas</b>							
	1. Presentación de informe rendición de cuentas	Se presenta el informe de rendición de cuentas		Enero de 2015	Dirección General	Esta actividad se ejecutó en el mes de enero de 2015	
	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	Esta actividad se ejecutó en el mes de marzo de 2015	

			Abril 30 de 2015	Dirección General - Oficina de Atención al Ciudadano	<p>El compromiso de la divulgación y consulta, que estaba para ser ejecutado en el mes de abril, se realizó en el mes de agosto en el Banner de la página principal del INVIMA, invitando a la participación ciudadana, a través del diligenciamiento del Cuestionario sobre la estrategia de rendición de cuentas el 2015. El porcentaje de cumplimiento de la actividad para el periodo de mayo a agosto fue de un 100%</p> <p><b>Recomendación:</b> Tabular y publicar mensualmente el consolidado de las respuestas registradas por el ciudadano en el Cuestionario, asimismo generar soluciones a esas respuestas.</p>	<p>En el mes de agosto participaron en el diligenciamiento del Cuestionario 11 personas. A continuación se registra el Formato del Cuestionario sobre la estrategia de rendición de cuentas el 2015: <a href="https://docs.google.com/forms/d/1Majzeg3gpRw6sXjphCOePkjGmkuNBcfN4wmFisZ5NIU/viewform">https://docs.google.com/forms/d/1Majzeg3gpRw6sXjphCOePkjGmkuNBcfN4wmFisZ5NIU/viewform</a></p>
	Cronograma de actividades de rendición de cuentas 2015		Mayo de 2015	Dirección General - Oficina de Atención al Ciudadano-Oficina Asesora de Planeación	<p>El cronograma de rendición de cuentas se definió en el mes de julio y se establecieron los tres elementos y acciones específicas para desarrollar la estrategia de rendición de cuentas. El cronograma está compuesta por 4 etapas (información, dialogo, incentivos y evaluación) y 27 actividades para desarrollar entre el año 2015 y 2016. El porcentaje de cumplimiento de la actividad para el periodo de mayo a agosto fue de un 100%</p> <p><b>Recomendación:</b> Cumplir las actividades, de acuerdo a los tiempos estipulados en el Cronograma. Divulgar el cronograma de rendición de cuentas en la página del INVIMA, en el mes de septiembre 2015.</p>	<p>El cronograma de rendición de cuentas reposa de manera digital en la Oficina Asesora de Planeación.</p>
Mecanismos de comunicación Institucional					<p><b>Etapas de información:</b> Se realizaron publicaciones todos los días en las siguientes redes sociales: Facebook, Twitter, Youtube. Los temas que se publicaron en las redes sociales fueron: Mensajes institucionales, Alimentos, Bebidas alcohólicas, Medicamentos, Dispositivos médicos, Cosméticos, Plaguicidas, Denuncias, Productos fraudulentos o alterados, Ubicación, Denuncia, Funciones de Oficinas y Grupos del INVIMA, Información de Interés General, Recomendaciones en Puentes Festivos, Campañas de eventos.</p> <p><b>Etapas de dialogo:</b> En el mes de julio y agosto se publicaron y divulgaron las reuniones que se realizaron en Medellín, Pasto, Barranquilla, Bogotá, Tunja, Montería, Bucaramanga, Armenia, Villavicencio, Ibagué y Cali, para la socialización de la implementación de la Resolución 2674 de 2013 y Resolución 719 de 2015, que clasifica los alimentos por riesgos, y realiza la sensibilización de tarifas de alimentos. En el mes de Julio y Agosto se realizaron reuniones zonales en Medellín, Pasto, Barranquilla, Bogotá, Tunja, Montería, Bucaramanga, Armenia, Villavicencio, Ibagué y Cali, y se socializó la implementación de la Resolución 2674 de 2013 y Resolución 719 de 2015, que clasifica los alimentos por riesgos, y realiza la sensibilización de tarifas de alimentos. La agenda para llevar a cabo la socialización de la implementación de la Resolución 2674 de 2013 y Resolución 719 de 2015, que clasifica los alimentos por riesgos, y sensibilización de tarifas de alimentos; se publicó en el mes de Julio. Se han realizado 7 mesas de trabajo, los participantes fueron: MINCIT, INVIMA, Empresa- Industrias-Gremios. Las Industrias que participaron fueron (Alimentos, Cosméticos, Lácteos, Dispositivos Médicos, Medicamentos, Cárnicos). En las primeras 6 mesas de trabajo se solicitó a las empresas de las diferentes industrias que a través de matrices se registrarán las quejas, inquietudes y reclamos que la empresa tenía para el INVIMA. Los casos registrados e inquietudes se clasificaron en esas matrices.</p>	<p>En las redes sociales se evidencian en:</p> <p>a. En Facebook se realizaron mínimo dos (2) publicaciones diarias. El usuario es: invima-Instituto Nacional de Medicamentos y Alimentos. En esta red se evidencia 5074 seguidores: 55\$ Hombres y 48% Mujeres. Página de enlace: <a href="https://www.facebook.com/INVIMA.Colombia">https://www.facebook.com/INVIMA.Colombia</a></p> <p>b. En Twitter se realizaron 994 publicaciones, y hubo un total de 8996 visitantes a la red social. El usuario es: @invimacolombia. Página de enlace: <a href="https://twitter.com/invimacolombia">https://twitter.com/invimacolombia</a></p> <p>c. En Youtube se realizaron 5 publicaciones de videos; tres (3) en el idioma ingles y español, y dos (2) en lengua español. Página de enlace <a href="https://www.youtube.com/channel/UC1dO7OWJ2NwRpW0NOOikLg">https://www.youtube.com/channel/UC1dO7OWJ2NwRpW0NOOikLg</a></p> <p>A través de los Banner que fueron publicados en la página del INVIMA, se convocó a los Empresarios Fabricantes de las diferentes zonas del país para participar en la reunión de socialización de la implementación de la Resolución 2674 de 2013 y Resolución 719 de 2015, que clasifica los alimentos por riesgos, y sensibilización de tarifas de alimentos. Se evidenciaron 982 asistentes a las reuniones zonales realizadas para la socialización de la implementación de la Resolución 2674 de 2013 y Resolución 719 de 2015, que clasifica los alimentos por riesgos, y sensibilización de tarifas de alimentos. La agenda se publicó en el mes de Julio en la página del INVIMA. Página de enlace: <a href="https://www.invima.gov.co/images/pdf/informate/PRESENTACIÓN%20ALIMENTOS%20RESOLUCIÓN%202674%20Y%20719%20DE%202015.pdf">https://www.invima.gov.co/images/pdf/informate/PRESENTACIÓN%20ALIMENTOS%20RESOLUCIÓN%202674%20Y%20719%20DE%202015.pdf</a></p> <p>El INVIMA ha recibido 356 casos; de estos se ha dado solución a 255 y están pendientes por gestión 101 casos.</p>
	5. Desarrollo de las acciones 2015		Noviembre de 2015	Dirección General - Oficina de Atención al Ciudadano- Oficina de Asuntos Internacionales- Oficina Asesora de Planeación- Dirección de Alimentos y Bebidas		

						<p>Etapa de Incentivos:</p> <p>Se realizó sensibilización de los funciones del instituto, a través del envío de un correo en el cual se les preguntaba a los funcionarios si sabía que era Rendición de Cuentas. El porcentaje de cumplimiento de la etapa de incentivos para el periodo de mayo a agosto fue de un 100%</p> <p><b>Recomendación:</b>          Tabular y publicar a través del correo institucional de los servidores públicos del INVIMA, las respuestas generadas a la actividad de sensibilización que se realizó. Cumplir las actividades, de acuerdo a los tiempos estipulados en el Cronograma.</p>	La plataforma de SystemPlus del INVIMA el 1 de septiembre del 2015, envió un correo masivo a todos los servidores del INVIMA preguntandoles ¿Sabes que es Rendición de Cuentas?.
	6. Evaluación y seguimiento			Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre 2015	Dirección General - Oficina de Atención al Ciudadano	Esta actividad está programada para ser ejecutada en diciembre de 2015 y enero de 2016.	

**CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.**

<p><b>Desarrollo Institucional Para el Servicio al Ciudadano:</b> Proponer e implementar la optimización de los Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.</p>	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	<p>Se implementaron las siguientes mejoras en la entrega de trámites y servicios al ciudadano: 1. Proceso de notificación: Implementación del proceso de notificación electrónica e impresión de resoluciones en la oficina de Atención al Ciudadano con firma digital, en las Direcciones de Alimentos y Bebidas Alcohólicas, cosméticos, Aseo y Plaguicidas, Medicamentos. 2. Mejoras en el aplicativo de registro sanitario referente a la radicación de trámites con consignaciones de mayor valor, evitándole al Usuario solicitud de devolución de dinero total. Esta actividad se encuentra con el 100% de ejecución.</p> <p><b>Recomendación:</b> Socializar al Usuario para que conozca y utilice las mejoras que se han implementado en en los procesos y servicios al ciudadano.</p>	Proceso implementado, cambios en el aplicativo de registro, nuevo procedimiento de notificaciones. <a href="https://www.invima.gov.co/procesos/archivos/AIC/NOT/AIC-NOT-PR001.pdf">https://www.invima.gov.co/procesos/archivos/AIC/NOT/AIC-NOT-PR001.pdf</a>	
	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.	Se diseñaron formularios para trámites de los productos de medicamentos sintéticos en servicios web y se implementaron los procesos priorizados para la vigencia dentro de la herramienta de Oracle, de acuerdo a las necesidades del INVIMA, estos procesos se encuentran en ajustes y pruebas técnicas con un avance del 28%.	Se encuentra en la plataforma Oracle.
<p><b>Desarrollo Institucional Para el Servicio al Ciudadano:</b> Medir la satisfacción del Ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta el INVIMA.</p>	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	<p>Se aplican calificaciones de servicio en la Oficina de Atención al Ciudadano con el formato AIC-AST-FM004 y percepción ciudadana realizada por el DNP, 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. Se encuentra en la etapa de tabulación con un avance del 60% del Programa, la retroalimentación está programada para ser realizada en el Comité Primario de Atención al Ciudadano a realizarse el día 7 de septiembre de 2015.</p> <p><b>Recomendación:</b> Usar el formato actualizado AIC-AST-FM004 de fecha 1/4/2015. Incentivar al usuario para que participe en el diligenciamiento de la calificación de los servicios desarrollados en la Oficina de Atención al Ciudadano.</p>	Calificaciones de servicios aplicadas, informe entregado por DNP, Oficina de Atención al ciudadano.	
	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	El diseño, la aplicación y la socialización de las encuestas de satisfacción de los Ciudadanos están para ser ejecutados en el Segundo semestre del 2015, a la fecha no se ha iniciado esta actividad.	
	5. Aplicar y socializar encuesta que evalúe el servicio de los laboratorios del INVIMA				Diciembre de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano	Se están aplicando las encuestas de evaluación del servicio que prestan los Laboratorios a la Red Nacional de Laboratorios de Salud Pública, en las áreas de microbiología y fisicoquímica de alimentos del día 27/8/2015, con un avance del 40%.	Evaluaciones de servicios aplicadas, carpeta ubicada en la Oficina de Atención al Ciudadano.

	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 ésta no está funcionando al 100%, por lo que no es conveniente capacitar al usuario para que sea utilizada. Esta actividad no se ha iniciado a la fecha del seguimiento.	Se envía oficio el día 27 de Abril 2015 a la Oficina de Planeación informando que no se está realizando la sensibilización de la herramienta INVIMA Virtual, por que no esta funcionando al 100%,el Sistema está presentando caídas.
<b>Desarrollo Institucional Para el Servicio al Ciudadano:</b> Identificar las necesidades que tiene el ciudadano para facilitar sus actividades en relación con los trámites y servicios.	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 publicaron en la Página Web guías de Atención al Ciudadano de Alimentos, Cosméticos, Dispositivos Médicos y Suplementos Dietarios. Esta actividad se cumplió al 100% en el mes de Abril de 2015.	<a href="https://www.invima.gov.co/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=790&amp;Itemid=250">https://www.invima.gov.co/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=790&amp;Itemid=250</a>
	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 electrónico con firma digital.	Notificación electronica		Junio de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano / Oficina Asesora de Planeación	Se implementó el proceso de notificación electrónica con las Direcciones de Alimentos y Bebidas Alcohólicas, Cosméticos, Aseo y Plaguicidas y Medicamentos con un avance del 90%. <b>Recomendación:</b> Establecer mecanismos de socialización para que el Usuario opte por utilizar el procesos de notificación electrónica.	Procedimiento de notificaciones
	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	Se participó en las Ferias de Atención al Ciudadano organizadas por DNP, llevadas a cabo en Pitalito - Huila el 30 de mayo de 2015, con asistencia de 10 personas; Buenaventura - Valle del Cauca 11 de junio de 2015 con asistencia de 25 personas; en la Virginia –Risaraldá asistencia 24 personas. <b>Recomendación:</b> Implementar estrategias que atraigan a los Usuarios al stand del Invima.	Listado de asistencia e informe de la feria con registros fotográficos, ubicados en la Oficina de Atención al Ciudadano
<b>Desarrollo Institucional Para el Servicio al Ciudadano:</b> 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 políticas definidas por el Instituto, con la normatividad vigente y necesidades presentadas.			Diciembre de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano	La página web del INVIMA se actualizó 104 veces en el mes de Enero de 2015, en Febrero 176 veces, en Marzo 190 veces, en Abril 187, en Mayo 209 y en Junio 227 oportunidades, sumando un total de 1,09 en el primer semestre del año 2015.  Las Direcciones actualizan la página de acuerdo a sus necesidades.	Correo Electrónico de la Oficina de las Tecnología de la Información.
<b>Afianzar la cultura de Servicio al ciudadano en los Servidores Públicos:</b> Desarrollar las competencias y habilidades de servicio al cliente en los funcionarios del área de atención al ciudadano para garantizar un buen servicio.	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 integró el tema del Plan de Capacitación Institucional sobre los temas de Atención al Ciudadano, en la inducción de los funcionarios nuevos, con un avance del 100% a la fecha de este seguimiento.	Listado de asistencia a inducción Institucional.
	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 Desarrolló la segunda fase del proyecto por medio de la recolección de datos estadísticos de: • Tiempos, cantidades, devoluciones de trámites que llegan por correspondencia. • Llamadas entrantes al instituto (tiempo de llamadas, número de llamadas, llamadas no respondidas, tipo de solicitud por medio telefónico). • Errores presentados por Tecnología de la información en la Oficina de Atención al Ciudadano. •Número de turnos atendidos, tiempos en cada turno, turnos por ventanillas. •Aplicación de encuestas a funcionarios públicos (Oficina de Atención al Ciudadano) y ciudadanos que realizan trámites ante el Invima) •Trámites atrasados de Usuarios que llegan a la Oficina de Atención al Ciudadano La información no se encuentra tabulada y la actividad está en un 50% de avance.	Información recolectada por la Oficina de Atención al Ciudadano.
	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	Se realiza la primera campaña interna para fortalecer el canal comunicación telefónica, por medio de la publicación en el protector de pantalla de los computadores de los funcionarios del INVIMA y correo institucional. La campaña hacía referencia "si usted está al otro lado del teléfono... ¿cómo le gustaría ser atendido? Contestar una llamada con respeto y cordialidad, hace la diferencia. Unidos generamos cultura de servicio." <b>Recomendación:</b> Mantener campañas hacia los funcionarios para que las llamadas entrantes sean contestadas, también determinar la eficacia de estas campañas, midiendo un antes y un después de la implementación de estas campañas.
<b>Fortalecimiento de los canales de Atención:</b> Garantizar	14. Formular el plan de participación ciudadana, para el año 2015	Plan de participación Ciudadana		Junio de 2015	Oficina de Atención al Ciudadano	Se Formuló y publicó el Plan de Participación Ciudadana con el cronograma de actividades específicas a desarrollar los canales de comunicación disponibles y estrategias a desarrollar el 23 de Junio de 2015 con el cumplimiento del 100%.	<a href="https://www.invima.gov.co/images/pdf/Transparencia/PLAN%20DE%20PARTICIPACION%20CIUDADANO%20-%20%202015.pdf">plan de participación ciudadana. https://www.invima.gov.co/images/pdf/Transparencia/PLAN%20DE%20PARTICIPACION%20CIUDADANO%20-%20%202015.pdf</a>

<p>al ciudadano el acceso a la información sobre los servicios, deberes y derechos que son responsabilidad de la Institución.</p>	<p>15. Ejecutar el plan de participación ciudadano</p>			<p>Diciembre de 2015</p>	<p>Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Se desarrollaron las siguientes actividades propuestas en el Plan de Participación Ciudadana:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conversatorio con Jueces y Magistrados para difundir la normatividad sanitaria.</li> <li>2. Mesas de trabajo con la ciudadanía que permitan mejorar el proceso de radicación de trámites en medio magnético en el Invima.</li> <li>3. Encuesta sobre acciones establecidas para 2015.</li> <li>4. Publicación, divulgación y sensibilización del uso de datos abiertos. A la fecha de este seguimiento se tiene un avance del 60%.</li> </ol>	<p><a href="https://www.invima.gov.co/images/pdf/informate/Comunicado%20Informacion%20General%20Ofic%20Juridica%2021.pdf">https://www.invima.gov.co/images/pdf/informate/Comunicado%20Informacion%20General%20Ofic%20Juridica%2021.pdf</a> - <a href="https://www.invima.gov.co/images/stories/FormatoTramite/AIC-AST-estados-de-asistencia-publicacion-en-banier-instructivo">https://www.invima.gov.co/images/stories/FormatoTramite/AIC-AST-estados-de-asistencia-publicacion-en-banier-instructivo</a> <a href="https://www.invima.gov.co/images/stories/FormatoTramite/AIC-AST-INDIS.pdf">https://www.invima.gov.co/images/stories/FormatoTramite/AIC-AST-INDIS.pdf</a> - <a href="https://docs.google.com/forms/d/1Majze3gprw6sXiphCOePlkGmkuNBcFN4wmFsz5NUI/viewform">https://docs.google.com/forms/d/1Majze3gprw6sXiphCOePlkGmkuNBcFN4wmFsz5NUI/viewform</a> <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a></p>
<p><b>Optimización de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos:</b> Implementar y optimizar los procedimientos de Recepción, Dirección y Atención de los Derechos de peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerecias conforme con lo establecido por la normatividad vigente.</p>	<p>16. Medir la pertinencia y oportunidad de las respuestas a los Derechos de Petición, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerecias interpuestas por el ciudadano ante el INVIMA. Estas mediciones serán utilizadas para el mejoramiento del proceso.</p>	<p>Informe de oportunidad PQRS</p>		<p>Diciembre de 2015</p>	<p>Oficina de Atención al Ciudadano</p>	<p>Se publica Informe de oportunidad de PQRS en el Mapa de Procesos Institucional</p>	<p><a href="https://www.invima.gov.co/procesos/archivos/AIC/PQR/PQR_Indicadores.pdf">https://www.invima.gov.co/procesos/archivos/AIC/PQR/PQR_Indicadores.pdf</a></p>
<p style="text-align: center;">_____ Norma Constanza García Ramírez Jefe Oficina de Control Interno</p>						<p style="text-align: right;">Bogotá, Agosto de 2015</p>	