

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013**

REQUISITOS EXIGIDOS	ACCIONES IMPLEMENTADAS ACTUALMENTE	ACCIONES A IMPLEMENTAR	FECHA LÍMITE PARA SU CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO A 30 DE AGOSTO	EVIDENCIAS
<p><b>OBJETIVO:</b> 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.  <b>ALCANCE:</b> Este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA.  <b>DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.</b> 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> <p align="right"><b>METODOLOGÍA:</b> 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.</p>						
<p><b>PRIMER COMPONENTE:</b> Metodología para la identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo.  <b>OBJETIVO:</b> 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.  <b>DEFINICIÓN DE TÉRMINOS.</b> 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 realizó análisis de causas de los seis nuevos riesgos identificados, siguiendo la metodología establecida en el procedimiento PA07-SIG-PR03 Acciones Preventivas y/o Gestión del Riesgo, específicamente en el Instructivo PA07-SIG-11 Diligenciamiento de Formato	Mapa Publicado página Web <a href="http://www.invima.gov.co/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=3081%3Aplan-anticorrupcion&amp;catid=40%3Agestion&amp;Itemid=74">http://www.invima.gov.co/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=3081%3Aplan-anticorrupcion&amp;catid=40%3Agestion&amp;Itemid=74</a>
<p><b>SEGUNDO COMPONENTE:</b> Racionalización de trámites.  <b>OBJETIVO:</b> 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	Se realizó el levantamiento de información de los 73 trámites que actualmente tiene el INVIMA	Listado tramites
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 SUIT.		Análisis legal y emisión de conceptos jurídicos frente a la racionalización	30 de Junio de 2013	Oficina de Planeación	Se realizaron mesas técnicas para el análisis y concepto de los formatos únicos de solicitud de Registros Sanitarios y trámites asociados.	Listados de asistencia a las diferentes mesas técnicas
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 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, par, auditorías, consulta ciudadana) que inciden en la realización de los trámites.		Definición de tramites con viabilidad a su racionalización.	31 de Julio de 2013	Oficina de Planeación	Teniendo en cuenta que en año 2012 la Institución pasó de 88 trámites a 73 y que está en proceso la implementación del proyecto PPT, el diagnóstico se está realizando de manera simultánea con el análisis de los procesos en la ejecución del proyecto.	A la fecha se han racionalizado 53 tramites. Con la implementación del proyecto PPT, el sistema permitirá como resultado la estandarización y automatizar y sistematizar pasos manuales para, fortalecer en el cumplimiento de GEL y transparencia
		Mesa de trabajo con el DAFP para validación final	31 de Julio de 2013	Oficina de Planeación	En julio se hizo la socialización de los trámites automatizados, simplificados y estandarizados, junto con el DFP, la alta consejería de la presidencia, Gel e Invima	Listado de asistencia a la reunión de julio 15
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	Tras el análisis y exposición en mesas de trabajo técnico se aprueba la viabilidad de racionalizar los trámites del Invima.	Listado de asistencia a la reunión de julio 15 y agosto 28
		Cambios en SUIT de los cambios 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		
<p><b>TERCER COMPONENTE:</b> Rendición de Cuentas  <b>OBJETIVO:</b> 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.</p>						
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	Se elaboró encuesta para conocer sugerencias, inquietudes o propuestas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del INVIMA	publicación en página web <a href="https://docs.google.com/forms/d/1XE7fGOyX5YtQHbXhQ1xOVJ5mK6M6V7esVy_RdTyRA/viewform">https://docs.google.com/forms/d/1XE7fGOyX5YtQHbXhQ1xOVJ5mK6M6V7esVy_RdTyRA/viewform</a>
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.		Seleccionar los Canales de Comunicación por Grupo (producto, Zona Geográfica, acceso a tecnología)	30-may	Planeación/Comunicaciones/TIC	Se realizará con al menos 20 (veinte) días de anticipación a la Audiencia pública de Rendición de Cuentas, a través de medios masivos de comunicación (impresos y web), cartelera institucional, y Página Web institucional, entre otros	Banner, Aviso de prensa, pagina Web del Invima
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 <b>insumos</b> , se realiza el <b>diseño</b> 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	Se definieron los pasos para el desarrollo de la Audiencia Pública, el antes, durante y después.	Documento planificación de la Audiencia Pública
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	Se elaboró MANUAL SOBRE POLÍTICA Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIONES PA01-DAC-M2, Versión 1, publicado en el mapa de procesos.	<a href="http://192.168.1.2/procesos/archivos/divulgacion_y_atencion_al_ciudadano/formato_otros/pa01-dac-m2.pdf">http://192.168.1.2/procesos/archivos/divulgacion_y_atencion_al_ciudadano/formato_otros/pa01-dac-m2.pdf</a>
		Evaluación y Seguimiento	30-dic	Planeación/Comunicaciones/TIC		
<p><b>CUARTO COMPONENTE:</b> Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.  <b>OBJETIVO:</b> Mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.</p>						

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	Se tiene construcción del primer borrador, en acta de reunión de Grupo deciden prorrogar fecha de cumplimiento de esta acción para Diciembre 31 de 2013	Acta No. 7 de junio 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 reunión de Grupo deciden prorrogar fecha de cumplimiento de esta acción para Abril de 2013	Acta No. 7 de junio 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 institución	30-jul-13	Oficina de Atencion al Ciudadano	Se encuentran actualizados los procedimientos relacionados con la expedición de Registros	<a href="http://192.168.1.2/procesos/archivos/Expedicion_de_Registros_Sanitarios_y_Tramites_Associados/2009/PM01-RS-PR02.pdf">http://192.168.1.2/procesos/archivos/Expedicion_de_Registros_Sanitarios_y_Tramites_Associados/2009/PM01-RS-PR02.pdf</a>
	2.2- Revisar y actualizar los procedimientos de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de la institución	30-jul-13	Oficina de Atencion al Ciudadano	Se actualizó el procedimiento de RECEPCIÓN, DIRECCIONAMIENTO Y RESPUESTA A DENUNCIAS, QUEJAS, RECLAMOS, DERECHOS DE PETICIÓN Y SUGERENCIAS PA01-DAC-PR01, versión 2	<a href="http://192.168.1.2/procesos/archivos/divulgacion_y_atencion_al_ciudadano/pa01-dac-pr01.pdf">http://192.168.1.2/procesos/archivos/divulgacion_y_atencion_al_ciudadano/pa01-dac-pr01.pdf</a>
	2.3- Socializar las Mejoras implementadas conforme a la optimización 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 satisfacción del ciudadano conforme a los servicios prestados por el Instituto.	30-may-13	Oficina de Atencion al Ciudadano ./ Oficina de Planeacion	En acta de reunión de Grupo deciden prorrogar fecha de cumplimiento de esta acción para Diciembre de 2013	Acta No. 7 de junio de 2013
	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 análisis (DOFA) de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano, con el fin de garantizar la atención, adecuada y oportuna.	28-jun-13	Oficina de Atencion al Ciudadano	Se adelantó DOFA se implementó la encuesta para medir satisfacción del usuarios	Cuadro DOFA, encuesta de satisfacción adelantada por la Universidad Santo Tomás. Se tabuló la encuesta.
	3.5- Socializar el resultado del análisis DOFA de necesidades e implementar mejoras.	30-jul-13	Oficina de Atencion al Ciudadano	En acta de reunión de Grupo deciden prorrogar fecha de cumplimiento de esta acción para Diciembre de 2013	Acta No. 7 de junio de 2013
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 Atención al Ciudadano según los lineamientos del DNP	28-jun-13	Oficina de Atencion al Ciudadano	Se hizo Manual de atención al ciudadano, adoptado mediante Resolución 2013021075 de 18 de julio de 2013	Manual de Atención al ciudadano
	4.2- Socializar los lineamientos establecidos en el Manual de Atención al Ciudadano	30-jul-13	Oficina de Atencion al Ciudadano	La Jefe de la Oficina de Atención al Ciudadano expuso en el Congreso Nacional de Coordinadores de Grupo de Trabajo Territorial, todo lo relacionado con la Atención al Ciudadano y se hace entrega a cada uno del Manual en CD.	Acta No. 2 de Agosto 2 de 2013
	4.3- Evaluar la eficiencia del sistema de turnos para garantizar la atención adecuada, según los preceptos establecidos por la normatividad vigente.	15-may-13	31-may-13	Reporte de Estadísticas	Solicitar al proveedor cambio de impresora, incluirse en PPT, se habilitó ventanilla de atención preferencial según los requerimientos de Ley.
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	Solicitud a Secretaría General y administrativa	diagnostico de necesidades, correo 18 de abril de 2013, adecuación de espacios físicos a la oficina de Atención al Ciudadano, administrativa, Oficio 13066496
	5.2- Ajuste e implementación 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 Atencion al Ciudadano / Talento Humano	Plan de capacitación actualizado	Se incluyó manejo de los aplicativos, buena comunicación y liderazgo, trabajo en equipo y compromiso institucional, solución de conflictos, técnicas de servicio al cliente
	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 Atencion al Ciudadano / Talento Humano	En acta de reunión de Grupo deciden prorrogar fecha de cumplimiento de esta acción para Febrero de 2014	Acta No. 7 de junio de 2013
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 Atencion al Ciudadano / Talento Humano	Se estableció como incentivo para los funcionarios del área de atención al ciudadano, asistir a las Ferias de Atención al Ciudadano, aquellos que se destacan en el desempeño de sus funciones.	Acta No. 9 de 2013

<p>Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana. Implementar protocolos de atención al ciudadano. Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos. Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización. Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.</p>	<p>Fortalecimiento de los canales de comunicación se cuenta con chat</p>					
<hr/> <p><b>Norma Constanza Garcia Ramirez</b> <b>Jefe Oficina de Control Interno</b></p>						