

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI - IGAC

COMPONENTES Y ACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2014

ANEXO No. 1

COMPONENTES	ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO ENTREGABLE	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN - 2014				AVANCES TRIMESTRALES I-TRI	AVANCE TOTAL	SUB TOTAL EJECUCION	TOTAL EJECUCION	OBSERVACIONES
				P	Ene	Feb	Mar					
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCION 100%	Mapa de riesgos de corrupción	Evaluación de Matriz de riesgos de corrupción 2013	Informe de seguimiento	P	100,00%			100,00%	100,00%	16,67%	78,18%	Se evidenció la publicación por parte de la Oficina de Control Interno la publicación del seguimiento adelantado al mapa de riesgos de la Entidad para la vigencia 2013
				E	100,00%			100,00%	100,00%			
		Revisar y Actualizar los mapas de riesgos de corrupción de los procesos del IGAC	Matriz actualizada	P	50,00%	50,00%		100,00%	100,00%	16,67%		Se evidenció la publicación en la página web y en la igacnet la matriz de riesgos, sin embargo en ambos escenarios se encuentra un archivo donde no se visualiza los controles establecidos para cada uno, de igual manera no se encuentra establecido dentro del procedimiento de riesgos, ni determinado en la matriz la articulación que se debe tener entre Control Interno Disciplinario y el resto de los procesos o dependencias cuando se materializa un riesgo de corrupción
			E	100,00%			100,00%	100,00%				
	Sensibilizar a todos los servidores y contratistas del IGAC sobre la política de riesgos de corrupción (Código Ética)	Registros de capacitación	P			50,00%	50,00%	100,00%	36,67%	Se evidenciaron los registros de asistencia tanto de la sede central como en todas las direcciones territoriales		
			E	0,00%	0,00%	50,00%	50,00%	100,00%				
	Denuncias posibles actos de corrupción	Monitoreo Mensual de las denuncias por posibles actos de corrupción	Reporte denuncias por posibles actos de corrupción	P		9,09%	0,00%	18,18%	100,00%	8,18%	Se evidenciaron los registros de asistencia tanto de la sede central como en todas las direcciones territoriales	
				E	0,00%	9,09%	0,00%	18,18%	27,27%		Se evidenciaron los oficios que han sido trasladados a la Oficina de Control Interno y el seguimiento realizado a los mismos.	
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES 100%	Optimización de trámites y servicios	Evaluación de los trámites y Servicios del IGAC gestionados ante el DAFP durante vigencia 2013	Informe de seguimiento	P	100,00%			100,00%	100,00%	30,00%	55,00%	Se evidenció un documento donde se realizan los listados tanto de trámites y servicios 2013 y las correcciones que se deben realizar, donde se encuentran en trámites 11 de los cuales 4 están pendientes de aprobación y/o actualización.
				E	100,00%			100,00%	100,00%			En cuanto a Servicios 14 donde todos se encuentran pendientes de aprobación y/o actualización.
	Racionalización de trámites	Actualización de los trámites y servicios a la nueva plataforma del DAFP - Sistema Único de Información de trámites (SUIT) versión 3	Fichas actualizadas de trámites y servicios	P			100,00%	100,00%	100,00%	25,00%		Se evidenció en el SUIT la actualización de los Otros Procedimientos Administrativos - OPA (21) y trámites (7) a la versión 3.
				E			100,00%	100,00%	100,00%			
		Actualización procedimientos catastrales y otros incorporados al DAFP	Acta de reunión	P	50,00%	50,00%		100,00%	100,00%	0,00%		El GIT de Desarrollo Organizacional manifiesta que a pesar de que se a solicitado en diferentes oportunidades actualización de la documentación de los procesos, a la fecha no hay avance de la misma.
				E	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%			
	Mesas de trabajo con los responsables de los trámites y servicios para la priorización, creación, actualización, simplificación, eliminación e identificación de escenarios de interoperabilidad con otras entidades frente a los trámites y servicios en la entidad.	Acta de reunión	P		25,00%		25,00%	100,00%	0,00%	El GIT de Desarrollo Organizacional presenta como soporte dos archivos: Acta reunión Marzo 6 de 2014 y Reunión Gobierno en línea, en los cuales se evidencia reuniones de marzo y abril 2014, con el objetivo de simplificar trámite interno en certificaciones salariales, sin embargo estos trámites internos no hacen parte del tema de SUIT, además no se tienen la totalidad de trámites y servicios que se hayan reunido con Informática y el GIT de Desarrollo Organizacional para evaluar la interoperabilidad, razón por la cual no se avala su cumplimiento.		
			E		0,00%		0,00%	0,00%				

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI - IGAC

COMPONENTES Y ACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2014

ANEXO No. 1

COMPONENTES	ACCIÓN		ACTIVIDADES	PRODUCTO ENTREGABLE	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN - 2014				AVANCES TRIMESTRALES I-TRI	AVANCE TOTAL	SUB TOTAL EJECUCION	TOTAL EJECUCION	OBSERVACIONES	
					P	Ene	Feb	Mar						
RENDICIÓN DE CUENTAS 100%	Información	Elaborar el diagnóstico	Evaluar la estrategia de rendición de cuentas de la vigencia 2013	Informe de seguimiento	P	100.00%			100.00%	100.00%	16.67%	55.21%	Se evidenció la publicación por parte de la Oficina de Control Interno del seguimiento adelantado a la Estrategia de la Entidad para la vigencia 2013	
					E	100.00%			100.00%	100.00%				
		Definir las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a la estrategia y elaborar cronograma del 2014	Estrategia de rendición de cuentas (matriz DAFP)	P	50.00%	50.00%		100.00%	100.00%	16.67%				
				E	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%					
	Diálogo	Realizar la estrategia	Ejecución de la estrategia de rendición de cuentas	Matriz de seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas	P		9.09%	9.09%	18.18%	100.00%	2.60%			La Oficina Asesora de Planeación definió las actividades que conforman la estrategia de rendición de cuentas, esta matriz se elaboró durante los meses de mayo y junio de 2014, sin embargo los diferentes procesos que intervienen en el mismo, han desarrollado actividades durante el primer trimestre lo que generó en la estrategia un avance del 24,07% lo anterior representa un 15,63% dentro del presente plan
					E	0.00%	7.81%	7.81%	15.62%	15.62%				
			Adelantar gestiones con las áreas competentes para la publicación de la información faltante, actualización permanente de la información			P		9.09%	9.09%	18.18%	100.00%		2.60%	
					E	0.00%	7.81%	7.81%	15.62%	15.62%				
	Incentivos	Acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas – medios correctivos – acciones de estímulo por el cumplimiento o castigo por el mal desempeño	Gestionar recursos para financiar las actividades de rendición de cuentas. (logística del evento)	Plan y ejecución de medios Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas	P			100.00%	100.00%	100.00%	0.00%			No se presentó información al respecto
					E	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%				
		Plan de incentivos no pecunarios	Plan de Incentivos			P		100.00%		100.00%	100.00%		16.66%	
						E		100.00%		100.00%	100.00%			Se evidenció el Plan de Incentivos de la Entidad para la Vigencia, no se evidencia fecha de socialización del mismo.

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI - IGAC

COMPONENTES Y ACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2014

ANEXO No. 1

COMPONENTES	ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO ENTREGABLE	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN - 2014				AVANCES TRIMESTRALES I-TRI	AVANCE TOTAL	SUB TOTAL EJECUCION	TOTAL EJECUCION	OBSERVACIONES
				P	Ene	Feb	Mar					
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 100%	Atención al Ciudadano	Coordinar el manejo y canalización de los requerimientos recibidos a través del Chat y redes sociales	Informe mensual	P	50,00%	50,00%		100,00%	100,00%	0,00%		La Oficina de Difusión y Comercialización, actualmente tiene habilitado el servicio de chat a través de la página web del Instituto.
				E	0,00%	0,00%		0,00%	0,00%			No se evidencia que estas actividades se encuentren documentadas a través de manual de procedimientos, instructivos, etc.
		Actualizar el estudio de caracterización de los clientes y el nivel de percepción sobre los canales de Atención	Caracterización de clientes actualizada	P	33,33%	33,33%	33,33%	100,00%	100,00%	0,00%		La Oficina de Difusión y Comercialización manifiesta que teniendo en cuenta que mensualmente se atiende un número inferior a 30 usuarios, el informe sobre este tema debe ser presentado semestralmente, para lo cual se informa que esta modificación debe ser solicitada a la Oficina Asesora de Planeación.
				E	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			La Oficina de Difusión y Comercialización manifiesta que a partir del mes de septiembre de 2013, se inició la implementación de la encuesta que ayudará en la caracterización del usuarios del Instituto en la página web.
		Incluir dentro del Plan de Capacitación temas de atención al ciudadano para desarrollar competencias y habilidades a los servidores que tengan contacto con el ciudadano y de esta manera incentivar a los servidores	Registros de capacitación en la temática de atención al ciudadano incluidos dentro del plan anual de capacitación 2014	P	100,00%			100,00%	100,00%	4,71%		Actualmente se cuenta con un análisis sobre esta encuesta que fue socializado entre el personal de la oficina y de esta manera se acercan más a los usuarios.
				E			100,00%	100,00%	100,00%			No se avala su cumplimiento debido a que a la fecha no se tiene el producto final durante los tres meses
		Medir la percepción y satisfacción de clientes y usuarios con el fin de identificar las necesidades de los ciudadanos	Porcentaje de satisfacción del ciudadano (90%)	P				0,00%	100,00%	0,00%		Se evidenció que dentro de la priorización de temas a incluir en el PIC se incluyó la atención al ciudadano, sin embargo no se evidencia fecha de socialización.
				E	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%			Esta actividad se realizó de manera extemporanea en el mes de marzo. Falta evidencia soportes de las actividades de capacitación en las Direcciones territoriales de Antioquia(abril); Huila y Quindío (marzo);
		Actualizar el Portafolio de Productos y Servicios del IGAC y brindar insumos a Comunicaciones para diseño, publicación y difusión.	Portafolio de Productos y Servicios actualizado y socializado	P		100,00%		100,00%	100,00%	4,71%		Para 2014 se rediseñó la encuesta de satisfacción dividiendo en 2 estos formatos, con el propósito de tener respuestas concretas con respecto a los aspectos administrativos y de funcionamiento, así como de los productos y servicios que presta el instituto. En este momento la encuesta se encuentra en proceso de tabulación de las 2000 encuestas aplicadas a nivel nacional.
				E		100,00%		100,00%	100,00%			Se evidenció cinco (5) brochures diferentes destinados a los sectores de interés del instituto. Los mismos han sido distribuidos en las regionales para promocionar los servicios y publicaciones del instituto.
Actualizar los protocolos de atención al ciudadano y realizar jornadas de difusión para su conocimiento y aplicación por parte de los servidores del IGAC	Protocolos de atención al ciudadano actualizados y registros de socialización	P	100,00%			100,00%	100,00%	0,00%	La Oficina de Difusión y Comercialización manifestó que se realizaron los protocolos y se remitieron a la Oficina Asesora de Planeación para su oficialización, estos protocolos incluyen la Atención y Servicio al Ciudadano, de forma presencial, telefónica y virtual.			
		E	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%		No se vala su cumplimiento debido a que a la fecha de seguimiento no se ha socializado ningún protocolo			
Realizar una propuesta de atención especial a poblaciones vulnerables (personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, acorde con lo establecido en la Ley 1437 del 2011.	Propuesta y plan de implementación	P		100,00%		100,00%	100,00%	4,71%	La Oficina de Difusión y Mercadeo hizo entrega a la doctora Angela Mora Soto, Asesora de Dirección, un documento que contiene las especificaciones técnicas de los espacios que deben ser acondicionados para el servicio al ciudadano; esto dentro del programa que tiene el Instituto de mejora a la infraestructura de las instalaciones en la Sede Central, Direcciones Territoriales y Unidades Operativas.			
		E	0,00%	100,00%	0,00%	100,00%	100,00%		De otro lado, la oficina de Difusión y Mercadeo ha venido sosteniendo reuniones con Fenascal - Federación Colombiana de Sordos de Colombia y con el INCI - Instituto Nacional para Ciegos, con quienes se pretende iniciar una relación de cooperación mutua con el propósito de acercar la información que produce el instituto y los servicios que prestamos a la población discapacitada.			

INSTITUTO GEOGRÁFICO AGUSTÍN CODAZZI - IGAC

COMPONENTES Y ACTIVIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

AÑO 2014

ANEXO No. 1

COMPONENTES	ACCIÓN	ACTIVIDADES	PRODUCTO ENTREGABLE	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN - 2014				AVANCES TRIMESTRALES I-TRI	AVANCE TOTAL	SUB TOTAL EJECUCION	TOTAL EJECUCION	OBSERVACIONES			
				P	Ene	Feb	Mar								
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 100%	Administrar el Sistema de PQRS	Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos al IGAC y escalar las denuncias a Secretaría General, en los tiempos establecidos por la norma	Estadística mensual	P	8.33%	8.33%	8.33%	25.00%	100.00%	0,00%	18,46%	No se remitió informe mensual acerca de PQRS, el unico informe remitido fue el trimestral, en el cual no se puede evidenciar los datos de manera mensual			
				E	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%						
		Elaborar un informe trimestral sobre el comportamiento de las quejas, reclamos y denuncias que se presentan al IGAC sobre el trámite que se le ha dado a las mismas y recomendaciones para mejorar el servicio del Instituto	Informe de seguimiento trimestral	P				0.00%	100.00%	0,00%		Se evidencia informe trimestral, sin embargo el mismo no incluye datos registrados en el Sistema Nacional Catastral SNC, el porcentaje de oportunidad se encuentra en un 65,49%			
				E	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%						
		Realizar dos campañas de difusión sobre la importancia y obligación de la atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos	Seguimiento a la ejecución de dos campañas	P				0.00%	100.00%	0,00%		Para esta actividad no se estaba programado ningún avance en el periodo			
				E	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%						
	Atender oportunamente de manera completa las peticiones que presentan los ciudadanos	Dar respuesta de manera oportuna, al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos al IGAC a través del Grupo de Atención al Ciudadano.	Informe Mensual	P	8.33%	8.33%	8.33%	25.00%	100.00%	0,00%	0,00%	No se presenta informe mensual, sin embargo dentro del reporte trimestral, se evidencia una oportunidad del 65,49%			
				E	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%						
				P	8.33%	8.33%	8.33%	25.00%	100.00%	0,00%			No se presenta informe mensual, sin embargo dentro del reporte trimestral, se evidencia una oportunidad del 65,49%		
				E	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%						
				P	8.33%	8.33%	8.33%	25.00%	100.00%	0,00%				No se presenta informe mensual, sin embargo dentro del reporte trimestral, se evidencia una oportunidad del 65,49%	
				E	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%						
			P	8.33%	8.33%	8.33%	25.00%	100.00%	0,00%	No se presenta informe mensual, sin embargo dentro del reporte trimestral, se evidencia una oportunidad del 65,49%					
			E	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%							
			Dar respuesta de manera oportuna al 100% de las peticiones	Plan de acción con cronograma ejecutado	P	8.33%	8.33%	8.33%	25.00%			100.00%	1,18%		Se realizó el arrendamiento de la sede alterna de la Dirección Territorial del Meta, adecuación y mantenimiento de la nueva sede Atlántico, diseños para la Obra de adecuación para la sede de Guajira y diseños para la adecuación de la sede alterna de Palmira. En las actividades anteriores se han realizado las adecuaciones de los espacios físicos de acuerdo con la normatividad vigente en materia de accesibilidad y señalización, además de implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos. En la Dirección Territorial Guajira, por falta de recursos no se pudo continuar con el proceso contractual.
					E	8.33%	8.33%	8.33%	24.99%			24.99%			
			Ampliación de cobertura (Aumentar trámites y servicios ofrecidos en el territorio por múltiples canales, Generar sinergias a nivel territorial, Participar en Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano)	Cronograma de actividades	P	8.33%	8.33%	8.33%	25.00%			100.00%	1,57%	La Oficina de Difusión manifestó que se tiene a disposición de los usuarios por la página www.igac.gov.co la consulta de cartografía básica a diferentes escalas y aerofotografías a color que se dispone del territorio nacional. El Instituto participó en la feria de atención al ciudadano el 26 de abril en el municipio de Malambo y ya está preparada la participación del Instituto en el municipio de Tumaco.	
					E	8.33%	8.33%	8.33%	24.99%			33.32%			
		Difusión de información (nivel central, direcciones territoriales y unidades operativas de catastro); Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información básica de la Entidad (Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, Procedimientos, trámites y servicios de la entidad, Requisitos e indicaciones para que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones y ejerzan sus derechos, Horarios de atención y ubicación puntos de atención, Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de quejas o reclamos)	Plan de actividades	P	8.33%	8.33%	8.33%	25.00%	100.00%	1,57%	La Oficina de Difusión y Comercialización manifestó que la totalidad de Direcciones Territoriales y Unidades Operativas de Catastro cuentan con buzones de sugerencias en donde la ciudadanía puede depositar sus PQRS. Así mismo se instalaron este año carteleras digitales en la sede central y en las Direcciones Territoriales, con el propósito de emitir toda la información de utilidad para el público. Por su parte, en las UOC, se envió la información en formato impreso para que sean ubicadas en un lugar visible.				
				E	8.33%	8.33%	8.33%	24.99%	33.32%						