



**FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**



<b>ENTIDAD:</b>	Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca INCIVA
<b>VIGENCIA:</b>	2016
<b>FECHA DE PUBLICACION:</b>	Septiembre 6 de 2016
<b>COMPONENTE:</b>	Gestión de Administración del Riesgo
<b>SEGUIMIENTO</b>	No.2 OFICINA DE CONTROL INTERNO
<b>FECHA DE SEGUIMIENTO:</b>	AGOSTO 31 DE 2016

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1. Política de Administración del Riesgo	1.1 Actualizar políticas dentro del manual de riesgos de la entidad.	Se observó que las políticas de la administración de los riesgos de corrupción ya se encuentran listas para ser presentadas y aprobadas en el próximo mes de Septiembre en Comité de coordinación del sistema integrado de gestión de control interno y calidad de 2016	0%	Se sugiere, revisar la redacción de la actividad e incluir los riesgos de corrupción.
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Actualizar Mapa de Riesgos del INCIVA de acuerdo con el nuevo Plan Estratégico 2016-2019.	Se observó que desde la oficina de planeación está trabajando en la actualización del mapa de riesgos institucional.	0%	Actividad para realizar en los meses de Junio - Diciembre 2016
	2.2 Construir con líderes de proceso los riesgos de posibles actos de corrupción, estableciendo los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la entidad.	Se observó construcción del mapa de riesgos de corrupción con los líderes de proceso en las fechas establecidas en el cronograma realizado por la oficina de planeación del 28 al 30 de marzo de 2016. Se tienen listados de asistencia y visibilización de los riesgos en la carpeta pública de la institución..	100%	Actividad para realizar en el mes de marzo 2016
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1 Publicar en la página web de la entidad el mapa de riesgos de corrupción.	Se observó que el plan anticorrupción fue publicado el 31 de marzo de 2016 de acuerdo a la solicitud realizada por la oficina de planeación al área de Divulgación mediante correo electrónico del 31 de marzo de 2016.	100%	Actividad para realizar en el mes de marzo 2016
Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión	4.1 Solicitud a líderes de proceso informe semestral de actividades de control a riesgos de corrupción.	Se observó que se inicio con el acompañamiento a los líderes de proceso para la valoración de los riesgos de corrupción en cada proceso en los meses de mayo y junio de 2016	50%	Se sugiere ajustar la redacción de la actividad, teniendo en cuenta que el propósito de la actividad es conocer el estado de los riesgos más no el desempeño de las actividades relacionadas a los riesgos.  De igual manera revisar la meta establecida.
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción con corte al 30 de Abril de 2016 y publicar en página web.	Se observó que el seguimiento al plan anticorrupción fue publicado en la página Web de Inciva en el mes de mayo	100%	Actividad para realizar en el mes de mayo 2016
	5.2 Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción con corte al 31 de Agosto de 2016 y publicar en página web.	Se observó que la oficina de control interno se encuentra en la consolidación de la información para posterior publicación del informe de seguimiento en la página web de la institución	100%	Actividad para realizar en el mes de septiembre 2016
	5.3 Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción con corte al 31 de Diciembre de 2016 y publicar en página web.	No presenta actividades cumplidas a la fecha	0%	Actividad para realizar en el mes de enero 2017



**FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**



**COMPONENTE: Racionalización de Trámites**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	Crear usuario para consultar al SUIIT si al INCIVA le compete registrar el procedimiento del SGC PINV1 Estudios de Arqueología Preventiva	Se observó que en la página web del SUIIT se creó el usuario de INCIVA con el nombre del asesor de planeación.  Se observó consulta por parte de INCIVA al SUIIT realizada el 4 de enero de 2016, sobre si al INCIVA le compete rendir información, el cual ese mismo día se recibe respuesta que dice cómo se puede realizar seguimiento a la solicitud.  El 19 de enero el SUIIT emite respuesta definitiva, el cual no contesto lo que se estaba solicitando, por lo que se volvió a pedir aclaración con una nueva solicitud el 14 de marzo, el 21 de marzo contestan y queda en claro lo que se estaba consultado.	100%	Actividad para realizar en los meses de enero - Junio 2016

**COMPONENTE: Rendición de Cuentas**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1 Publicar informe de gestión del año inmediatamente anterior en la página web de la entidad.	Se observó en la página web de INCIVA que el informe de gestión de la vigencia 2015 fue publicado de acuerdo a la solicitud realizada por parte de la oficina de planeación al área de Divulgación mediante correo electrónico el 31 de enero de 2016. El área de Divulgación da respuesta ese mismo día a la asesora de planeación informándole que ya se había publicado el informe de gestión.	100%	Actividad para realizar en el mes de Enero 2016
Subcomponente 2. Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1 Evento público de rendición de cuentas a la comunidad, con interacción a través de redes sociales	Se observó que se realizó rendición de cuentas a la comunidad el día 25 de abril de 2016, según listados de asistencias la participación de la comunidad fueron de 56 personas. Se publicó imágenes del evento en las redes sociales el 25 de abril.	100%	Actividad para realizar en el mes de Abril 2016
Subcomponente 3. Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1 Realizar 4 charlas sobre Rendición de Cuentas informativas con grupos de visitantes	No presenta actividades cumplidas a la fecha	0%	Se sugiere ajustar la fecha de ejecución, ya que se interpreta como si se fuera a ejecutar el 31 de diciembre
Subcomponente 4. Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Elaborar, tabular, analizar las encuestas para medición del evento al público asistente y publicar en la página Web de la entidad el informe	Se observó recepción de 42 encuestas de evaluación audiencia pública sobre rendición de cuentas INCIVA 2015 realizada el 25 de abril de 2016. Se observó informe análisis de encuestas audiencia pública sobre rendición de cuentas INCIVA 2015	100%	Se sugiere para la elaboración del próximo Plan Anticorrupción incluir en el informe de encuestas para medición del evento de rendición de cuentas las conclusiones que este arroja.  Se sugiere incluir en el formato de la encuesta un espacio para las observaciones que tenga la audiencia.  Se sugiere documentar el procedimiento de rendición de cuentas, con el fin de determinar responsabilidades



**FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**



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

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Presentar propuesta para incorporar recursos en el presupuesto para iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Se observó comunicado interno radicado No. 1456 del 22 de agosto de 2016, con propuesta adjunta de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	100%	Actividad para realizar en el mes de Julio de 2016
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Realizar revisión de la señalética de Museo Arqueológico Calima y Parque Natural Regional El Vínculo	Se observó comunicado interno radicado No. 1504 del 26 de agosto de 2016, que se realizó inventario de señaléticas internas del PNR El Vínculo y Museo Arqueológico Calima	100%	Se sugiere redactar y definir con claridad cada actividad, teniendo en cuenta la Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, pues se observó por ejemplo en esta actividad que la ejecución de esta no fortalece los canales de comunicación, así como está planteada.
	2.2 Incluir en el Plan de Acción de Mercadeo y Divulgación informe de encuestas de Satisfacción al Cliente y seguimiento de las acciones que se deriven del mismo.	Se observó el plan de acción por procesos y se evidenció la inclusión de la actividad realizar informe semestral de encuestas de satisfacción del cliente vigencia 2016	100%	Actividad para realizar en el mes de Junio de 2016
	2.3 Definir y medir indicadores de atención PQRS y satisfacción del cliente, dentro de los indicadores de proceso.	Se observó hoja de indicadores para medir la atención PQRS y satisfacción del cliente, sin embargo se encuentra pendiente su medición	0%	Actividad para realizar en los meses de Enero a Diciembre de 2016
	2.4 Elaborar el Manual para el Manejo de PQRS del INCIVA..	Se observó propuesta del manual para el manejo de PQRS del INCIVA, quedando pendiente presentarlo para aprobación al comité de coordinación del sistema integrado de gestión de control interno y calidad en el mes de septiembre de 2016	50%	Actividad para realizar en el mes de Diciembre de 2016
	2.5 Incluir en el Manual de Atención al Cliente un protocolo de atención telefónica para el Inciva.	Se observó propuesta del manual para el manejo de PQRS del INCIVA, quedando pendiente presentarlo para aprobación al comité de coordinación del sistema integrado de gestión de control interno y calidad en el mes de septiembre de 2016	50%	Se sugiere ajustar la redacción de la actividad, ya que existe un manual y un protocolo para atención al cliente y se requiere que en ellos se defina la atención telefónica.  Actividad para realizar en el mes de Junio de 2016

	<b>FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>			
Subcomponente 3. Talento Humano	3.1 Capacitación a Técnicos Administrativos de los centros y de estos a sus funcionarios a cargo en atención a clientes de acuerdo a las PQRS recibidas y analizadas.	No presenta actividades cumplidas a la fecha	0%	Actividad para realizar en los meses de Enero a Diciembre de 2016
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1 Revisar procedimiento PQRS, ajustar de ser necesario y presentarlo para aprobación de Comité Coordinador de Control Interno y de Calidad y realizar protocolo para atención al ciudadano por Centro Operativo, montarlo en página web para que la ciudadanía conozca el área que atiende sus quejas y reclamos.	No presenta actividades cumplidas a la fecha	0%	Actividad para realizar en los meses de Febrero a Junio de 2016
	4.2 Socializar y visibilizar procedimiento de producto no conforme.	No presenta actividades cumplidas a la fecha	0%	Se sugiere revisar los responsables de la actividad e incluir al proceso de investigaciones ya que es misional. Actividad para realizar en los meses de Febrero a Agosto de 2016
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar encuestas de satisfacción a clientes y aplicar el procedimiento que corresponde.	Se observó 344 encuestas evaluación satisfacción del cliente realizadas en el primer semestre 2016 en los seis centros operativos	100%	Se sugiere establecer la frecuencia de la realización de las encuestas. Se sugiere incluir en el procedimiento de satisfacción al cliente externo la herramienta ficha técnica que creó el proceso para determinar el número de muestra por centro. Actividad para realizar en el mes de Diciembre de 2016

**COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Elaborar, socializar y publicar Plan de Acción de gobierno en línea.	Se observó elaboración propuesta elaborada en el mes de agosto del plan de acción de gobierno en línea	33%	Actividad para realizar en los meses de Enero a Diciembre de 2016
	1.2 Publicar información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Se observó que aproximadamente el 80% de la información mínima obligatoria por la estrategia de gobierno en línea está publicada en la página web de la institución	80%	Ajustar la actividad en su redacción como lo contempla la estrategia de gobierno en línea frente a la obligatoriedad de la información mínima a publicar. Actividad para realizar en el mes de Diciembre de 2016
	1.3 Publicar la información contractual de la entidad en la página web.	Se observó que en la página web de la institución se publicó la contratación suscrita del primer semestre con corte a junio de 2016.	100%	Actividad para realizar en los meses de Enero a Diciembre de 2016.



**FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**



Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 Trazabilidad en el archivo de las PQRS físico.	Se observó a través del formato FO-PMD-04, CONTROL PQRS que se realiza trazabilidad a las PQRS con corte al mes de junio de 2016	50%	<p>Con el fin de dar cumplimiento a la Ley general de archivo, los formatos no deben tener otros escritos a parte de los indicados en las casillas, es el caso del formato FO-PMD-04 CONTROL PQRS Versión 00, que registra anotaciones por fuera de las casillas de color rojo, resaltador, liquid paper, lápiz y enmendaduras.</p> <p>Se sugiere cumplir con las tablas de retención documental del proceso, ya que la carpeta de archivo de las PQRS no se encuentra identificada, de igual manera se observó archivado en la misma carpeta el formato control PQRS, y el formato de PQRS.</p> <p>Se sugiere revisar fecha en que se hace el reparto de las PQRS desde la oficina de divulgación y mercadeo para dejar trazabilidad.</p> <p>Actividad para realizar en los meses de Enero a Diciembre de 2016</p>
Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Elaborar tabla de activos de información a publicar por parte de la entidad, estableciendo en la misma las fechas de publicación y definiendo los responsables respectivos y adoptarlo por acto administrativo	Se observó propuesta de tabla de activos de información y acto administrativo	50%	<p>Se sugiere que la actividad sea abordada ante la alta dirección, debido que la estrategia de GEL da unos lineamientos para la elaboración de los instrumentos de gestión de la información y estos no se tuvieron en cuenta.</p> <p>Actividad para realizar en el mes de Junio de 2016</p>
Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1 Realizar inventario en los Centros Operativos, de las necesidades de adecuación en infraestructura para la atención de las personas en situación de discapacidad.	Continúa pendiente su ejecución	0%	<p>Actividad para realizar en los meses de Enero a Junio de 2016</p>
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 Realizar seguimiento a las publicaciones que deben realizarse en la página web por normatividad.	Se observó monitoreo del acceso a la información pública mediante matriz GEL 3.1 que utiliza el proceso demercadeo y divulgación	100%	<p>Se sugiere que para la próxima elaboración del plan anticorrupción se analice de manera adecuada cada subcomponente, ya que para esta actividad se propuso algo distinto a lo que requiere la estrategia GEL, " esta actividad está relacionada con las solicitudes recibidas, solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información".</p> <p>Actividad para realizar en los meses de Enero a Marzo de 2016.</p>



FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO



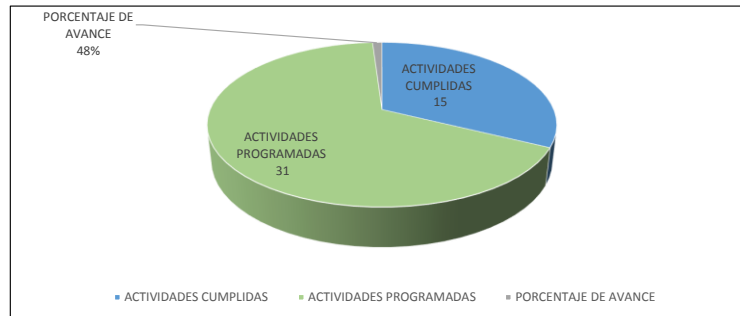
COMPONENTE: **Iniciativas Adicionales**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Iniciativas adicionales	Publicar Manual de ética vigente en Página Web y Carpeta pública	Se observó que el Manual de Ética fue publicado el 27 de abril de 2016 en la Carpeta Pública, el cual fue refrendado y actualizado en sus lineamientos generales.	100%	Actividad para realizar en el mes de Abril de 2016

60%

SEGUIMIENTO 2

ACTIVIDADES CUMPLIDAS	15
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	31
PORCENTAJE DE AVANCE	48%



ORIGINAL FIRMADO  
PAOLA ANDREA HERRERA VELA  
ASESORA DE CONTROL INTERNO