

**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>             | 2017   |
| <b>FECHA DE PUBLICACION:</b> | OCTUBRE 19 de 2018   |
| <b>COMPONENTE:</b>           | Gestión de Administración del Riesgo   |
| <b>SEGUIMIENTO</b>           | No.3 OFICINA DE CONTROL INTERNO  |
| <b>FECHA DE SEGUIMIENTO:</b> | SEPTIEMBRE 30 DE 2018  |

**COMPONENTE 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción**

| COMPONENTE  | ACTIVIDADES PROGRAMADAS  | ACTIVIDADES CUMPLIDAS  | % DE AVANCE | OBSERVACIONES |
|---|--|--|-------------|---------------|
| Subcomponente 1. Política de Administración del Riesgo.         | 1.1 Socializar las políticas del manual de riesgos de la entidad.  | Se observó a través de listado de asistencia que las Políticas de los riesgos por procesos y de corrupción fueron socializadas a todos los servidores públicos de la entidad el día 07 de abril de 2017 en la reinducción realizada.   | 100%        |               |
| Subcomponente 2. Valoración de controles Riesgos de Corrupción. | 2.1 Solicitar a líderes de proceso informe valoración riesgos de corrupción.   | Se observó que el proceso de direccionamiento estratégico solicitó a los líderes de proceso mediante oficio radicado No. 028 del 22/03/2017 seguimiento y valoración a los riesgos por proceso y riesgos de corrupción. Se observó que los riesgos de corrupción y de procesos fueron valorados por cada líder.    | 100%        |               |
| Subcomponente 3. Consulta y Divulgación.                        | 3.1 Publicar en la página web de la entidad el mapa de riesgos de corrupción y procesos vigente.   | El mapa de riesgos de corrupción y procesos vigente se encuentra publicado en el portal web de la entidad.   | 100%        |               |
| Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión                           | 4.1 Consolidación del estado de los riesgos de corrupción y procesos.  | Se observó que el proceso direccionamiento estratégico se consolidó el estado de todos los riesgos de corrupción y de procesos de INCIVA, esta consolidación se realizó el 21 de noviembre de 2017, fecha en la que se publicó en la página web, el mapa institucional de riesgos por proceso y de anticorrupción. | 100%        |               |
| Subcomponente 5. Seguimiento.                                   | 5.1 Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción con corte al 30 de Abril de 2017 y publicar en página web.   | El seguimiento al plan anticorrupción se publicó en el portal web con corte al 30 de abril de 2017.  | 100%        |               |
|   | 5.2 Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción con corte al 31 de Agosto de 2017 y publicar en página web.  | El seguimiento al plan anticorrupción está publicado a agosto 31 de 2017.  | 100%        |               |
|   | 5.3 Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción con corte al 31 de Diciembre de 2017 y publicar en página web en el mes de enero de la siguiente vigencia. | El seguimiento al plan anticorrupción con corte a 31 de diciembre de 2017, se entregó a la Oficina de Mercadeo y Divulgación el 13 de marzo de 2018, para publicación. Se publicó el plan anticorrupción para la vigencia 2018.  | 100%        |               |

**COMPONENTE 2: Racionalización de Trámites**

| COMPONENTE | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | ACTIVIDADES CUMPLIDAS | % DE AVANCE | OBSERVACIONES |
|------------|-------------------------|-----------------------|-------------|---------------|
|------------|-------------------------|-----------------------|-------------|---------------|

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  | <b>FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>   |   |  |
| <b>DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO.</b>  | La oficina Asesora de Planeación, revisará y obtendrá información para evaluar la necesidad de diligenciar la matriz de interoperabilidad en el caso de la licencia para las intervenciones arqueológicas. | Se observó que la asesora de planeación realizó consulta al SUIIT al Dr. Víctor Osmar Vergara Torres teléfono: 4440544 ext. 137 de Bogotá para confirmar si el ICAHN tiene procedimiento registrado ante el SUIIT sobre los estudios de arqueología preventiva, para lo cual se confirmó que en el SUIIT aparecen 5 procedimientos registrados por el ICAHN, de los cuales uno se refiere a la autorización para la intervención sobre el patrimonio arqueológico. Por lo anteriormente expuesto según la asesora de planeación, queda confirmado que el Rol de INCIVA está dentro de la organización que solicita la expedición de la licencia y no la de ser la que lo expide, por lo tanto no es necesario registrar éste procedimiento de intervenciones arqueológicas, ya que la entidad que expide directamente la autorización o licencia que es el ICAHN, ya lo tiene registrado. | 100%   |

**COMPONENTE 3: 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 informe de gestión vigencia 2016 publicado en la página web de la institución en los términos establecidos de ley.  | 100%        |               |
| Subcomponente 2. Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones.              | 2.1 Realizar reuniones para definir diversos aspectos del evento.  | Se observó listado de asistencia del 21 de marzo de 2017 con el grupo de apoyo de rendición de cuentas, donde se realizó reunión para definir aspectos del evento  | 100%        |               |
|  | 2.2 Evento público de rendición de cuentas a la comunidad, con interacción a través de redes sociales.   | Se observó que la subdirección de mercadeo y divulgación realizó convocatoria para el evento el 28 de abril de 2017 a través de la página web  | 100%        |               |
| Subcomponente 3. Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas. | 3.1 Realizar 4 charlas informativas sobre rendición de cuentas a los visitantes de los centros operativos.   | Se realizaron dos charlas sobre rendición de cuentas en el Museo de Ciencias Naturales el 22 de junio, el 31 de agosto de 2017, el 20 de octubre y el 30 de noviembre. Evidencia Listados de asistencia. | 100%        |               |
| Subcomponente 4. Evaluación y Retroalimentación a la gestión institucional.                | 4.1 Elaborar, aplicar, tabular, analizar las encuestas para la medición de la rendición de cuentas y publicar informe en portal web de la entidad. | El informe de la rendición de cuentas de la vigencia 2016 se encuentra publicado en el portal web institucional, con el análisis de las encuestas realizada.   | 100%        |               |



**COMPONENTE 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**

| COMPONENTE   | ACTIVIDADES PROGRAMADAS   | ACTIVIDADES CUMPLIDAS  | % DE AVANCE | OBSERVACIONES  |
|--|---|--|-------------|--|
| Subcomponente 1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico. | 1.1 Involucrar en revisión de Manual de Funciones, responsables de actividades que propendan por el mejoramiento del servicio al ciudadano. | Se observó que la actividad está pendiente por ejecutar, al 31 de diciembre de 2017 y a la fecha septiembre 30 de 2018, aun sigue pendiente su cumplimiento. | 0%          | Se recomienda realizar la revision y actualizacion del Manual de Funciones, previo a los requerimientos que realiza el area de Gestion Humana, y a traves de una resolucion adoptar los cambios respectivos y publicarlo en la pagina web institucional. |
| Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.               | 2.1 Gestionar la realización de vallas de señalización que orienten al ciudadano para llegar los centros operativos.                        | Se realizo la reposicion de vallas en todos los centros operativos.  | 100%        |  |

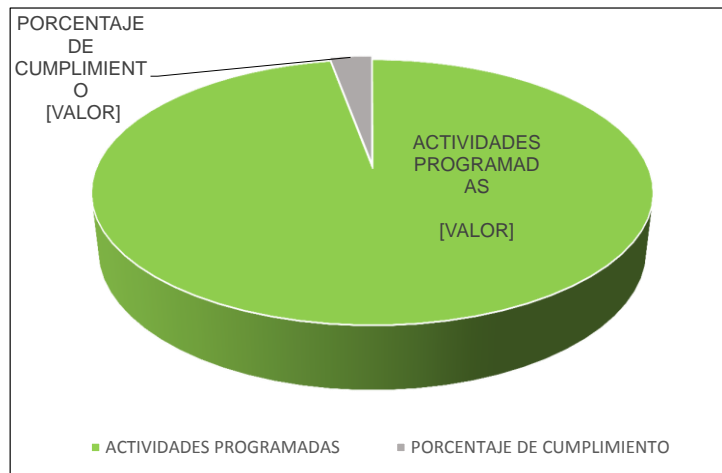
| <br><b>INCIVA</b><br><i>Patrimonio Vital</i> | <b>FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>  |   |      | <br><i>Gobernación</i><br><i>Valle del Cauca</i>  |
|--|---|---|------|---|
| Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.   | 2.2 Construir el Plan de Mercadeo y Divulgación con insumos del informe de las encuestas de Satisfacción de clientes.   | Se observó el plan de mercadeo y divulgación vigencia 2017, el cual fue aprobado por Junta Directiva el 20/04/2017<br>El plan de mercadeo cuenta con 10 estrategias de las cuales se cumplieron el 70% a hoy septiembre 30 de 2018, continua pendiente su cumplimiento. | 70%  | Se recomienda realizar la revision y actualizacion de las estrategias de acuerdo al plan de Mercadeo aprobado y publicarlo en la pagina web institucional.  |
|  | 2.3 Presentar al Comité Coordinador de Control Interno y de Calidad los temas más relevantes de las encuestas de satisfacción al cliente con el fin de buscar el mejoramiento continuo del servicio en beneficio del cliente externo. | Se presentó al comité MECI el informe de encuestas de satisfacción.   | 100% |   |
|  | 2.4 Capacitación a técnicos administrativos y personal de atención al público en los centros sobre los procedimientos de PQRSD y encuestas de satisfacción al cliente.  | Capacitaciones realizadas sobre atención al cliente: PNR El Vinculo 16 de mayo, en el Jardín Botánico el 2 de agosto, en la Hacienda El Paraíso el 4 de agosto y en Calima El Darién el 10 de agosto. Evidencia listados de asistencia.                                 | 100% |   |
|  | 2.5 Incluir en el Manual de Atención al Cliente un protocolo de atención telefónica para el Inciva.   | El protocolo de atención telefónica fue incluido en el Manual de Atención al Cliente y fue presentado en los centros en las fechas indicadas en el punto anterior. Evidencia Listados de asistencia.  | 100% |   |
| Subcomponente 3. Talento Humano.   | 3.1 Retroalimentación 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.  | Capacitaciones realizadas sobre atención al cliente: PNR El Vinculo 16 de mayo, en el Jardín Botánico el 2 de agosto, en la Hacienda El Paraíso el 4 de agosto y en Calima El Darién el 10 de agosto. Evidencia listados de asistencia.                                 | 100% |   |
| Subcomponente 4. Normativo y procedimental.  | 1.1 Involucrar en revisión de Manual de Funciones, responsables de actividades que propendan por el mejoramiento del servicio al ciudadano.   | Se observo que la actividad esta pendiente por ejecutar a 31 de diciembre de 2017 y a la fecha septiembre 30 de 2018, aun sigue pendiente, su cumplimiento.   | 0%   | Se sugiere que esta actividad sea revisada y posiblemente replanteada, ya que los ajustes al manual de funciones no se hacen cada vez que un proceso tenga la necesidad, pues para esto gestión humana deberá realizar un estudio de funciones y competencias y ser aprobadas por los responsables. |
| Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano.   | 5.1 Realizar encuestas de satisfacción al cliente y entregar a la Dirección un informe semestral.   | A diciembre 31 de 2017 se aplicaron un total de 425 encuestas.  | 100% |   |

**COMPONENTE 5: 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 Publicar en el portal web la información mínima requerida por la estrategia de gobierno en línea. | Se observó lista de chequeo con información mínima requerida por la estrategia de gobierno en línea.  | 100%        |   |
|  | 1.2 Publicar la información contractual de la entidad en el portal web.                               | La información contractual de 2017 se encuentra publicada en su totalidad.  | 100%        |   |
| Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva. | 2.1 Aplicar el formato de control de PQRSD para su trazabilidad.                                      | Se observó a través del formato FO-PMD-04. CONTROL PQRSD que se realizó trazabilidad a las PQRSD con corte, consolidado de enero a septiembre 2017. | 100%        | Se recomendo de parte del Asesor de Control Interno, realizar reuniones cada dos meses de seguimiento al formato PQRSD. |

| <br><b>INCIVA</b><br><i>Patrimonio Vital</i> | <b>FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>  |  |                    | <br><i>Cobertura Valle del Cauca</i> |
|--|---|--|--------------------|--|
| 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 elaboro un cuadro de excel el cual se llama "inventario de informacion", el cual tiene los activos de informacion de la institucion. Se presentara en el proximo comité de archivo para definir los responsables respectivos y adoptarlo por acto administrativo.   | 50%                |  |
| Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.  | 4.1 Velar por la adecuación en infraestructura para la atención de las personas en situación de discapacidad en los Centros Operativos de la entidad.   | Se observó a través de registros fotográficos e informes de supervisión de los contratos No.203 del 28 de noviembre de 2016, que se reparó el camino empedrado y Busto Jorge Isaacs en la Hacienda El Paraíso \$11.370.000, también se realizó inversión en adecuación de Sendero del Jardín Botánico Juan María Céspedes \$26.633.903 y se acondicionaron | 100%               |  |
| Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.  | 5.1 Realizar seguimiento trimestral a las publicaciones que deben realizarse en la página web por normatividad.   | Mediante correo electrónico del 26 de diciembre de 2017 se realizó requerimiento de informes para actualización del portal web institucional.  | 100%               |  |
| <b>COMPONENTE</b>  | <b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>  | <b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b>   | <b>% DE AVANCE</b> | <b>OBSERVACIONES</b>   |
| Iniciativas adicionales.   | Publicar Manual de ética actualizado vigente en Página Web y Carpeta pública.   | Se observó que el Manual de Ética fue publicado el 9 de septiembre de 2016 en la Carpeta Pública, el cual fue refrendado y actualizado en sus lineamientos generales.  | 100%               |  |

| <b>SEGUIMIENTO 1</b>       |    |     |
|----------------------------|----|-----|
| ACTIVIDADES PROGRAMADAS    |    | 29  |
| PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO | DE | 86% |



(Original firmado).

**GILBERTO GARCIA GONZALEZ**



**INCIVA**  
*Patrimonio Vital*

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



*Gobernación  
Valle del Cauca*

**ASESOR DE CONTROL INTERNO**

SEPTIEMBRE 30 DE 2018.