





**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>	Enero 16 de 2017
<b>COMPONENTE:</b>	Gestión de Administración del Riesgo
<b>SEGUIMIENTO</b>	No.3 OFICINA DE CONTROL INTERNO
<b>FECHA DE SEGUIMIENTO:</b>	DICIEMBRE 31 DE 2016

**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 Actualizar políticas dentro del manual de riesgos de la entidad.	Se observó que las políticas de la administración de los riesgos de corrupción se incluyeron en el Manual de Riesgos, el cual fue ajustado según acta No. 13 del Comité de coordinación del sistema integrado de control interno y calidad el 12 de octubre de 2016	100%	
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 el mes de marzo a agosto de 2016, se hizo de parte de planeación un acompañamiento a todos los procesos con el fin de valorar inicialmente y al mismo tiempo revisar tanto los riesgos operativos, como los de corrupción. En oficio enviado a todos los procesos el 14 de septiembre de 2016 según radicado No. 1653, se envió a cada uno de los líderes ésta revisión consolidada, la cual tuvo en cuenta que los riesgos operativos aplicaran a los objetivos institucionales del nuevo Plan Estratégico 2016-2019 que se empezó a construir en el mes de Junio de 2016, el cual fue aprobado posteriormente en Junta Directiva en el mes de Septiembre y socializado a todos los funcionarios el 25 de noviembre de 2016.	100%	
	2.2 Construir con líderes de proceso los riesgos de posibles actos de corrupción, estableciendo los responsables de acuerdo 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%	
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%	
Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión	4.1 Solicitud a líderes de proceso informe semestral de actividades de control a riesgos de corrupción.	Se observó como resultado del acompañamiento realizado desde la oficina de planeación, se monitorearon los riesgos de corrupción, a través de la valoración de los mismos con cada uno de los líderes de proceso, se realizó la consolidación del estado de los mismos, mediante oficio 1653, donde se evidenció a los líderes en la matriz, las situaciones o factores que estaban influyendo en la aplicación de las acciones a llevar a cabo para los controles de los riesgos. Se les recomendó la consulta del manual de riesgos. Ya que el monitoreo se hizo personalmente por parte de la oficina de planeación, no se solicitó informe semestral a los líderes	100%	

	<b>FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>			
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%	
	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%	
	5.3 Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción con corte al 31 de Diciembre 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%	Se sugiere que la actividad sea ajustada, ya que en la vigencia se realiza: publicación del tercer seguimiento vigencia anterior, plan anticorrupción de la vigencia que inicia, y dos seguimientos de la vigencia actual.

**COMPONENTE 2: 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 SUIT si al INCIVA le compete registrar el procedimiento del SGC PINV1 Estudios de Arqueología Preventiva	<p>Se observó que en la página web del SUIT se creó el usuario de INCIVA con el nombre del asesor de planeación.</p> <p>Se observó consulta por parte de INCIVA al SUIT 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.</p> <p>El 19 de enero el SUIT 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.</p>	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 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%	
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%	
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	Se observó que se realizaron cuatro charlas sobre rendición de cuentas con grupos de visitantes del Museo de Ciencias Naturales los días: 7 de diciembre/16 (7 personas) 15 de diciembre/16 (6 personas) 22 de diciembre/16 (7 personas) 29 de diciembre/16 (5 personas).	100%	



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



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%	
--	--	--	------	--

**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 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%	
Subcomponente 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%	
	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%	
	2.3 Definir y medir indicadores de atención PQRS y satisfacción del cliente, dentro de los indicadores de proceso.	Se observó hoja de indicadores con la medición del indicador atención PQRS y satisfacción del cliente de la vigencia 2016 medición	100%	
	2.4 Elaborar el Manual para el Manejo de PQRS del INCIVA..	Se observó mediante acta No. 13 del 12 de octubre de 2016, que se aprobó por comité de coordinación del sistema integrado de gestión de control interno y calidad el manual para el manejo de PQRS del INCIVA.	100%	
	2.5 Incluir en el Manual de Atención al Cliente un protocolo de atención telefónica para el Inciva.	Se que se elaboró un Protocolo de Atención al Cliente para la sede central que incluye atención telefónica.	100%	
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.	Se observó que se realizó capacitación a técnicos administrativos en atención al cliente el 26 de octubre de 2016 según consta en control de asisitencia de socialización del procedimiento PQRS.	100%	Actividad para realizar en los meses de Enero a Diciembre de 2016



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



<b>COMPONENTE 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>				
<b>COMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b>	<b>% DE AVANCE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
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.	Se observó que se ajustó el procedimiento PQRS por el líder del proceso y fue aprobado por comité de coordinación del sistema integrado de control interno y calidad según acta No. 13 del 12 de octubre de 2016. Se observó que se envió a la oficina de planeación control de cambios el 27/12/2016 de radicado No. 150.04.01.16.006 para normalizar el protocolo de atención al ciudadano	50%	Se sugiere tener en cuenta las fechas establecidas en el plan para que la ejecución de las actividades se puedan cumplir de manera oportuna y efectiva, es el caso de la actividad relacionada con el protocolo de atención al ciudadano.
	4.2 Socializar y visibilizar procedimiento de producto no conforme.	Se observó mediante acta No.15 del 28 de noviembre 2016, que el comité de coordinación del sistema integrado de control interno y calidad aprobó los ajustes del procedimiento de producto no conforme, este fue socializado por la oficina de planeación a través de la subdirección de mercadeo y divulgación por el correo institucional el 21 de diciembre de 2016. También se observó que se encuentran visibilizados en la carpeta pública de la institución en los proceso misionales (investigaciones y mercadeo y divulgación)	100%	
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%	

**COMPONENTE 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**

<b>COMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES PROGRAMADAS</b>	<b>ACTIVIDADES CUMPLIDAS</b>	<b>% DE AVANCE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Elaborar, socializar y publicar Plan de Acción de gobierno en línea.	Se observó plan de acción GEL aprobado por el comité de gobierno en línea el 21 de septiembre según acta y su publicación en la página web de la institución el 13 de diciembre de 2016	100%	
	1.2 Publicar información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento	Se observó que la información mínima obligatoria por la estrategia de gobierno en línea está publicada en la página web de la institución	100%	
	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%	
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 realizó trazabilidad a las PQRS con corte al mes de diciembre de 2016	100%	



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



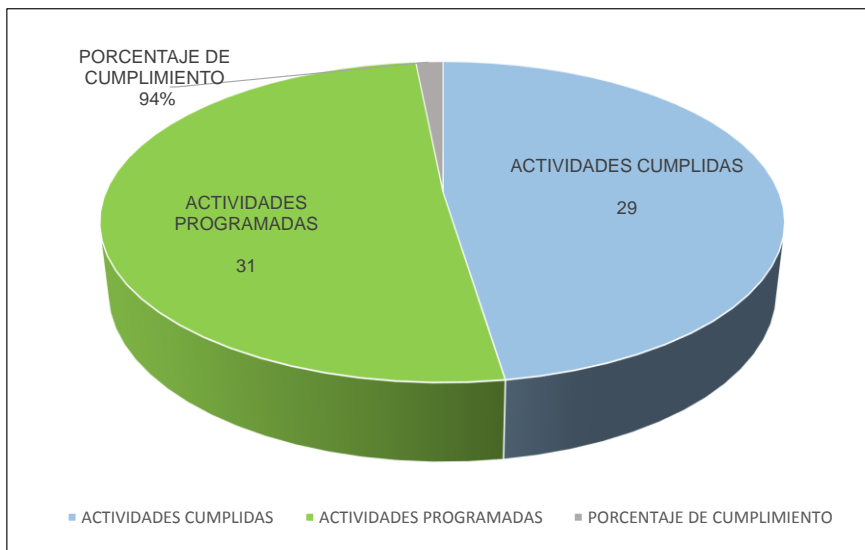
**COMPONENTE 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**

COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
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 que la entidad se encuentra en proceso de actualización de las Tablas de Retención Documental, lo cual una vez sean actualizadas se podrá elaborar la tabla de activos de información de INCIVA	50%	
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.	Se observó informe con el inventario o diagnóstico de encuestas en atención prioritaria al ciudadano por cada centro operativo, el cual fue entregado a la Dirección mediante documento radicado No. 2223/7/12/2016	100%	
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 de mercadeo y divulgación	100%	

**COMPONENTE 6: 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%	

SEGUIMIENTO 3	
ACTIVIDADES CUMPLIDAS	29
ACTIVIDADES PROGRAMADAS	31
PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	94%



**PAOLA ANDREA HERRERA VELA**  
**ASESORA DE CONTROL INTERNO**