

IMPRENTA NACIONAL DE COLOMBIA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

ACTIVIDADES	INDICADOR	Fecha Inicio	Fecha Fin	RESPONSABLE
Levantar el mapa de Riesgos de Corrupción	No. de Mapas de riesgos levantados	01/04/2013	31/05/2013	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Gestión de la Calidad
	Total Procesos			
Seguimiento a las acciones preventivas contenidas en los mapas de riesgos de corrupción	No. acciones correctivas con seguimiento ejecutado en el periodo ----- No. de acciones correctivas con seguimiento programado para el periodo	01/06/2013	Seguimiento bimestral hasta el 31 de diciembre de 2013	Oficina de Control Interno
Seguimiento a la ejecución del 85% de las acciones preventivas determinadas en los mapas de riesgo	No. de acciones preventivas implementadas	01/06/2013	Seguimiento bimestral hasta el 31 de diciembre de 2014	Oficina de Control Interno
	No. de acciones preventivas determinadas			
Seguimiento al logró de la efectividad del 90% de las acciones preventivas implementadas	No. de acciones preventivas implementadas efectivas	01/06/2013	Seguimiento bimestral hasta el 31 de diciembre de 2015	Oficina de Control Interno
	No. de acciones preventivas implementadas			
Elaborar el protocolo de atención al ciudadano	Documento que contenga el protocolo de atención al ciudadano	01/04/2013	30/06/2013	Subgerencia Comercial y Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Gestión de la Calidad
Atender en el periodo el 100% de los derechos de petición y peticiones de información recibidas en el término legal (15 días hábiles)	No. de Consultas Atendidas	01/01/2013	seguimiento mensual hasta el 31 de diciembre de 2013	Subgerencia Comercial, Oficina Jurídica y demás dependencias
	Total Consultas recibidas con corte al día 22 de cada período			
Dar respuesta a los derechos de petición y peticiones de información en 10 días hábiles o menos.	No. de consultas Atendidas en 10 días hábiles o menos	01/01/2013	seguimiento mensual hasta el 31 de diciembre de 2013	Subgerencia Comercial, Oficina Jurídica y demás dependencias
	Total Consultas atendidas			
Definición e implementación de un programa de cultura de servicio al cliente, logrando la participación del 95% de los funcionarios	No. de funcionarios que participan	01/01/2013	seguimiento mensual hasta el 31 de diciembre de 2013	Subgerencia Administrativa y financiera
	Total funcionarios			
En el año 2013, resolver en cada periodo el 100% de las quejas recibidas hasta el día 22 de cada mes (15 días hábiles).	No. quejas resueltas	01/01/2013	seguimiento mensual hasta el 31 de diciembre de 2013	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Gestión de la Calidad
	No. de quejas recibidas			
En el año 2013, resolver las quejas en un término de 8 días o menos	No. de quejas resueltas antes de 8 días hábiles	01/01/2013	seguimiento mensual hasta el 31 de diciembre de 2013	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Gestión de la Calidad
	No. de quejas resueltas			
Operacionalidad el sistema de gestión documental Orfeo, a fin de efectuar seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad	Fases implementadas	01/01/2013	31/08/2013	Oficina de Sistemas, Subgerencia Administrativa y Financiera
	Total fases (4)			
Mejoramiento en los trámites o servicios ofrecidos por la Imprenta Nacional	No. de trámites o servicios racionalizados o estandarizados	01/01/2013	31/12/2013	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Gestión de la Calidad