

Actividades	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Actividades realizadas diciembre 31		Anotaciones
					Valores del indicador	Cumplimiento	
1.-Levantar el mapa de Riesgos de Corrupción	No. de Mapas de riesgos levantados Total Procesos	01/04/2013	31/05/2013	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Gestión de la Calidad	1	100%	Se evaluaron todos los procesos de la entidad y se identificaron 14 posibles riesgos de corrupción, para los cuales se establecieron las correspondientes medidas de mitigación. Enlace página web: www.imprenta.gov.co/portal/page/portal/IMPRESA/la_imprenta/PlanIndicativoGestion/RIESGOS%20CORRUPCION%20INC%202013.pdf
1.1.- Seguimiento a las acciones preventivas contenidas en los mapas de riesgos de corrupción	No. acciones preventivas con seguimiento ejecutado en el periodo No. de acciones preventivas con seguimiento programado para el periodo	01/06/2013	Seguimiento bimestral hasta el 31 de diciembre de 2013	Oficina de Control Interno	23/23	100%	En el seguimiento efectuado en agosto de 2013 se evidenció la elaboración del mapa de riesgos de corrupción, quedando pendientes de aprobación algunas modificaciones al mismo. En enero de 2014, se realizará el seguimiento a las 23 medidas de mitigación establecidas en el Mapa de Riesgos de Corrupción con corte a diciembre 31 de 2013.
1.1.1.-Seguimiento a la ejecución del 85% de las acciones preventivas determinadas en los mapas de riesgo	No. de acciones preventivas implementadas No. de acciones preventivas determinadas	01/06/2013	Seguimiento bimestral hasta el 31 de diciembre de 2014	Oficina de Control Interno	57/59	97%	Se implementaron 5 de las 7 acciones preventivas contenidas en los mapas de riesgos pendientes al inicio la vigencia. Del total de 61 acciones contenidas en el mapa de riesgos se implementaron 59 y quedaron 2 sin ejecutar alcanzando el 97%
1.1.2.-Seguimiento al logro de la efectividad del 90% de las acciones preventivas implementadas	No. de acciones preventivas implementadas efectivas No. de acciones preventivas implementadas	01/06/2013	Seguimiento bimestral hasta el 31 de diciembre de 2015	Oficina de Control Interno	57/57	100%	Se implementaron 5 acciones preventivas pendientes al inicio de la vigencia por parte de los dueños de proceso. Respecto al total de 57 acciones preventivas implementadas se consideró que la totalidad contribuyó a la minimización del riesgo.
2.- 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	1	100%	El documento "Manual de servicio al ciudadano/cliente" se encuentra publicado tanto en la página web como en la intranet de la entidad. Se recomienda trabajar en la sensibilización del mismo al interior de la empresa.

Actividades	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Actividades realizadas diciembre 31		Anotaciones
					Valores del indicador	Cumplimiento	
3.- 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 Total Consultas recibidas con corte al día 22 de cada periodo	01/01/2013	Seguimiento mensual hasta el 31 de diciembre de 2013	Subgerencia Comercial, Oficina Jurídica y demás dependencias	662/662	100%	Hasta el cierre del mes de noviembre de 2013 se recibieron 662 derechos de petición y/o peticiones de información, las cuales se atendieron, alcanzando un indicador de respuesta del 100%
3.1.- 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 Total Consultas atendidas	01/01/2013	Seguimiento mensual hasta el 31 de diciembre de 2013	Subgerencia Comercial, Oficina Jurídica y demás dependencias	542/662	82%	Hasta el cierre del mes noviembre de 2013 se recibieron 662 derechos de petición y/o peticiones de información, 542 de los cuales se respondieron antes de 10 días hábiles, alcanzando el 82%
4.- 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 Total funcionarios	01/01/2013	Seguimiento mensual hasta el 31 de diciembre de 2013	Subgerencia Administrativa y Financiera	252/254	99%	En el mes de julio se culminó el programa de cultura de servicio al cliente superando la meta establecida del 95%
5.-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 No. de quejas recibidas	01/01/2013	Seguimiento mensual hasta el 31 de diciembre de 2013	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Gestión de la Calidad	3/3	100%	Hasta el cierre del mes de noviembre de 2013 se recibieron y atendieron 3 quejas, alcanzando una eficacia del 100%.
5.1- En el año 2013, resolver las quejas en un término de 8 días o menos	No. de quejas resueltas antes de 8 días hábiles No. de quejas resueltas	01/01/2013	Seguimiento mensual hasta el 31 de diciembre de 2013	Oficina Asesora de Planeación - Grupo de Gestión de la Calidad	1/3	33%	Al cierre del mes de noviembre de 2013, de 3 quejas recibidas se atendió 1 de ellas en menos de 8 días, alcanzando una eficiencia del 33.3%.

Actividades	Indicador	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	Actividades realizadas diciembre 31		Anotaciones
					Valores del indicador	Cumplimiento	
6.- Operacionalidad del 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	4/4	100%	El sistema se encuentra implementado en sus cuatro (4) fases y funcionando dentro de los parámetros establecidos.
	Total fases (4)						
7.- 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	1	100%	Se estructuró el Plan de Racionalización de Trámites y Servicios, el cual contiene 4 servicios que fueron automatizados en el nuevo portal web de la Imprenta.

ELIAS ALONSO NULE RHENALS
 Jefe de Control Interno