



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. 1 Actualizar.	1.1.1 Solicitar información.	Secretaría de Planeación	28/02/2014	Información Recibida/Información Solicitada				
		1.1.2 Revisar los procesos y procedimientos internos.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	05/03/2014	Procesos Revisados/Procesos Totales				
		1.1.3 Determinar los riesgos de corrupción.	Jefes de Oficina	05/03/2014	Riesgos de corrupción Identificados/Riesgos totales				
	1.2 Consolidar.	1.2.1 Recepcionar la información.	Secretaría de Planeación	05/03/2014	Información recibida/información solicitada				
		1.2.2 Analizar la información.	Secretaría de Planeación	01/04/2014	Información analizada/información recibida				
		1.2.3 Elaborar el documento.	Secretaría de Planeación	10/04/2014	Un (1) documento mapa de corrupción				
	1.3 Adoptar, Implementar y Socializar.	1.3.1 Revisar el documento.	Secretaría de Planeación, Secretaría General y Jefe de Oficina de Control Interno	09/04/2014	Un (1) Documento revisado				
		1.3.2 Ajustar el Documento.	Secretaría de Planeación, Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	15/04/2014	Un (1) Documento ajustado				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
		1.3.3 Socializar el mapa de riesgos en las dependencias.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	30/04/2014	Dependencias con socialización del documento/Total de dependencias				
1, MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN	1.4 Ejecutar la evaluación y el seguimiento de las acciones propuestas en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	1.4.1 Revisar los avances de las medidas propuestas respecto del cumplimiento de la normatividad vigente.	Oficina de Control Interno	29/08/2014 31/12/2014	Riesgos y acciones Evaluados/ Riesgos de corrupción totales				
		1.4.2 Implementar las acciones a que haya lugar, de acuerdo con la evaluación de control interno.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	Permanente	Acciones de mejoramiento/No. total de No conformidades				
2. ESTRATEGIAS ANTICORRUPCIÓN	2.1 Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión.	2.1.1 Revisar y actualizar los procesos y procedimientos de acuerdo con la estructura.	Secretaría de Planeación-SIG, Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	Permanente	No. de procesos revisados y actualizados/No. total de Procesos				
		2.1.2 Establecer controles a los procesos y procedimientos.	Jefes de Oficina	Permanente	No. de controles establecidos/No. total de Procesos				
	2.2 Realizar capacitación en temas de Ética	2.2.1 Incluir en el Plan de capacitación en temas de Ética Pública y Anticorrupción.	Secretaría General-Dirección de Talento Humano	30/05/2014	Un (1) Plan de capacitación que incluye temas de Ética Pública y Anticorrupción				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
	Pública y Anticorrupción.	2.2.2 Ejecutar las capacitaciones programadas.	Secretaría General-Dirección de Talento Humano	31/12/2014	No. de capacitaciones realizadas/no. de capacitaciones programadas				
	2.3 Ejecutar campañas de divulgación en temas anticorrupción.	2.3.1 Diseñar material comunicacional en temas de Ética Pública y Anticorrupción.	Secretaría de Participación Comunitaria y Oficina Asesora de Comunicaciones	30/05/2014	Un (1) material comunicacional en temas de Ética Pública y Anticorrupción				
2. ESTRATEGIAS ANTICORRUPCIÓN	2.3 Ejecutar campañas de divulgación en temas anticorrupción.	2.3.2 Publicar material comunicacional en temas de Ética Pública y Anticorrupción.	Secretaría de Participación Comunitaria y Oficina Asesora de Comunicaciones	29/08/2014	No. de Materiales Publicados/No. de Materiales Diseñados				
	2.4 Realización de auditorias internas de Control Interno y calidad.	2.4.1 Ejecutar el Plan Anual de Auditorías.	Oficina de Control Interno	Permanente	No. de auditorias ejecutadas/No. de auditorias programadas				
		3.1.1 Automatizar parcialmente el trámite para recaudo de industria y comercio.			Un (1) Trámite automatizado				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	3.1 Simplificar trámites de Industria y Comercio, Predial y complementarios y expedición de paz y salvo.	3.1.2 Automatizar la liquidación y aplicación de pagos del impuesto de industria y comercio en el municipio de Palmira.	Secretaría de Hacienda	31/12/2014	Un (1) Trámite automatizado				
		3.1.3 Automatizar el recaudo de Impuesto Predial y Complementarios.	Secretaría de Hacienda	31/12/2014	Un (1) Trámite automatizado				
	3.1 Simplificar trámites de Industria y Comercio, Predial y complementarios y expedición de paz y salvo.	3.1.4 Simplificar la expedición de Paz y Salvo de Impuesto Predial y complementarios.	Secretaría de Hacienda	31/12/2014	Un (1) Trámite simplificado				
	3.2 Mejorar los trámites relacionados con la Planeación Municipal.	3.2.1 Agilizar la expedición del concepto de uso de suelos.	Secretaría de Planeación	31/12/2014	Un (1) Trámite simplificado			En desarrollo	Se generarán mecanismos de consulta que permitan identificar la compatibilidad o no de los usos de suelo en el territorio municipal, a través de la implementación de las fichas normativas en el POT y su rápida consulta a través de medios electrónicos.



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	3.3 Simplificar los trámites en la Secretaría de Desarrollo y Renovación Urbana.	3.3.1 Simplificar la expedición del certificado de Valorización.	Secretaría de Desarrollo y Renovación Urbana	31/12/2014	Un (1) Trámite simplificado.				
		3.4.1 Simplificar el trámite de blindaje de vehículos.	Secretaría de Movilidad	31/12/2014	Un (1) Trámite simplificado.				
	3.4.2 Agilizar el trámite de cambio de color de vehículos.	Un (1) Trámite simplificado.							
	3.4.3 Optimizar el trámite cambio de motor de vehículos.	Un (1) Trámite simplificado.							
	3.4.4 Simplificar el trámite de cambio de servicio de vehículos.	Un (1) Trámite simplificado.							
	3.4 Simplificar los trámites relacionados con la movilidad.	3.4.5 Agilizar el trámite de cancelación de Registro o Matrícula de vehículos.	Secretaría de Movilidad	31/12/2014	Un (1) Trámite simplificado.				
		3.4.6 Simplificar la expedición de certificado de tradición de vehículos.			Un (1) Trámite simplificado.				
		3.4.7 Optimizar el trámite de expedición de duplicado de licencia de tránsito.			Un (1) Trámite simplificado.				
3.4.8 Simplificar el trámite de solicitud de duplicado de placas de vehículo.		Un (1) Trámite simplificado.							
3.4 Simplificar los trámites relacionados con la movilidad.	3.4.8 Simplificar el trámite de solicitud de duplicado de placas de vehículo.	Secretaría de Movilidad	31/12/2014	Un (1) Trámite simplificado.					



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4.1 Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la Alcaldía de Palmira.	4.1.1 Elaborar portafolio de servicios del Municipio de Palmira.	Secretaría de Participación Comunitaria y demás Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	27/06/2014	Un (1) Portafolio de Servicios elaborado.				
		4.1.2 Elaborar cartilla informativa.	Secretaría de Participación Comunitaria y Oficina Asesora de Comunicaciones	27/06/2014	Una (1) Cartilla informativa elaborada.				
		4.1.3 Publicar cartilla en el portal www.palmira.gov.co	Oficina Asesora de Comunicaciones	18/07/2014	Una (1) Cartilla informativa publicada.				
		4.1.4 Actualizar permanentemente los trámites que el DAFP estandarize en la página del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Secretaría de Planeación - SIG	27/06/2014	Una (1) cartilla publicada en el SUIT.				
		4.1.5 Diseñar y ejecutar campaña de difusión.	Oficina Asesora de Comunicaciones	27/06/2014	Una (1) campaña de difusión diseñada y ejecutada.				
	4.2 Implementar y optimizar: - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	4.2.1 Optimizar los procesos y procedimientos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano en la Alcaldía.	Secretaría de Planeación - SIG	27/06/2014	Número de procesos revisados/número de proceso totales				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	4.2.2 Actualizar el procedimiento y los formatos asociados (FO-ALG-16X) al sub-proceso de "Atención al Público".	Secretaría de Participación Comunitaria y Secretaría de Planeación-SIG	27/06/2014	No. de formatos actualizados/No. de formatos totales				
	4.3 Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Alcaldía de Palmira.	4.3.1 Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios prestados durante el primer semestre de 2014.	Secretaría de Participación Comunitaria	27/06/2014	Una (1) encuesta aplicada.				
		4.3.2 Presentar informe al Alcalde del resultado de la encuesta aplicada en el primer semestre de 2014.	Secretaría de Participación Comunitaria	31/07/2014	Un (1) informe presentado.				
		4.3.3 Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios prestados durante el segundo semestre de 2014.	Secretaría de Participación Comunitaria	15/01/2015	Una (1) encuesta aplicada.				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDIA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
		4.3.4 Presentar informe al Alcalde del resultado de la encuesta aplicada en el segundo semestre de 2014.	Secretaría de Participación Comunitaria	15/01/2015	Un (1) informe presentado.				
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4.4 Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	4.4.1 Aplicar el formato FO-ALG-167 Requerimientos del usuario.doc, con el fin de identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Secretaría de Participación Comunitaria	31/05/2014	No. de formatos aplicados por dependencia.				
		4.4.2 Realizar un análisis trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (P,Q,R,S) y denuncias.		15/05/2014 15/08/2014 15/12/2014	No. de análisis de PQRS/4*100				
	4.5 Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.	4.5.1 Recopilar información y remitir a la oficina de Comunicaciones.	Secretaría de Participación Comunitaria	Permanente	Una (1) cartelera informativa debidamente ubicada.				
	- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.								



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
	- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.								
	- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.	4.5.2 Elaborar material informativo.	Oficina Asesora de Comunicaciones y Secretaría de Participación Comunitaria	Permanente	Material informativo entregado.				
	*Horarios y puntos de atención. * Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	4.5.3 Difundir información.	Secretaría de Participación Comunitaria	Permanente	No. de Informaciones difundidas/ Total información generada				
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4.6 Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	4.6.1 Realizar la remodelación del primer piso del CAMP, incluidas las instalaciones de Atención al Contribuyente y de la Oficina de Atención al Público.	Secretaría de Hacienda y Secretaría de Participación Comunitaria	31/12/2014	Una (1) remodelación realizada.				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
	4.7 Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	4.7.1 Incluir en el Plan de capacitación del municipio la temática de "Servicio al Ciudadano".	Secretaría General - Dirección de Talento Humano	27/06/2014	Un (1) plan De capacitación con la temática de "Servicio al ciudadano" incluida.				
		4.7.2 Realizar capacitaciones en la temática de "Servicio al Ciudadano".		27/06/2014	No. de capacitaciones ejecutadas/No. de capacitaciones programadas				
	4.8 Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.	4.8.1 Establecer el reconocimiento al mejor servidor público en Atención al Ciudadano.	Secretaría General- Dirección de Talento Humano	27/06/2014	Un (1) plan de incentivos generado.				
	4.9 Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	4.9.1 Fortalecer los canales de atención: virtual, presencial y telefónico de la Alcaldía.	Secretaría de Participación Comunitaria, Oficina de Informática y Gobierno en Línea	27/06/2014	No. de canales fortalecidos/No. total de canales de atención				
		4.9.2 Habilitar un call center con 3 personas en la oficina de Atención al Público, que opere sobre la línea 195.			Un (1) call center habilitado.				
		4.9.3 Habilitar un sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva) para audio-respuestas de la línea 195.		31/12/2014	Un (1) sistema IVR para audio respuesta habilitado.				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

PLAN DE ACCIÓN

NIT: 891.380.007-3

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO		4.9.4 Habilitar la gestión oportuna de las PQRS y Denuncias que lleguen por los buzones instalados en las diferentes dependencias de la Alcaldía.	Secretaría de Participación Comunitaria		No. de buzones funcionando y monitoreados/No. total de buzones				
	4.10 Implementar protocolos de atención al ciudadano.	4.10.1 Elaborar e implementar protocolos de atención al ciudadano.	Secretaría de Participación Comunitaria	27/06/2014	Protocolos implementados.				
	4.11 Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	4.11.1 Cotizar sistema de digiturnos.				Un (1) sistema de digiturnos cotizado.			
		4.11.2 Comprar y habilitar sistema de digiturnos en las nuevas instalaciones de Atención al Público del primer piso del CAMP.			31/12/2014	Un (1) sistema de digiturnos debidamente implementado.			



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
	4.12 Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	4.12.1 Dar continuidad al contrato de Señalización, siguiendo los parámetros del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano.			Un (1) programa de señalización debidamente implementado.				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4.13 Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	4.13.1 Habilitar un software de atención de PQRS y Denuncias o uno de gestión documental que funcione en los canales virtual (PQRS que ingresen por el portal municipal), Presencial (Las PQRS que ingresen por la ventanilla única o buzones) y Telefónico (las PQRS que ingresen por la línea 195).	Secretaría de Participación Comunitaria	31/12/2014	Un (1) software de atención de PQRS y Gestión documental debidamente habilitado y operando.				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

PLAN DE ACCIÓN

NIT: 891.380.007-3

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.1 Preparar el proceso de la rendición de cuentas.	5.1.1 Conformar un equipo líder del proceso que se encargue de definir y coordinar la estrategia institucional para la rendición de cuentas a la ciudadanía.	Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Control Interno, Secretaría General, Secretaría de Participación Comunitaria, Oficina de Informática y Gobierno en Línea.	Permanente	Un (1) equipo conformado para la rendición de cuentas.				
		5.1.2 Capacitar al equipo líder institucional sobre el proceso de rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Comunicaciones en coordinación con la Secretaría General - Dirección de Talento Humano	Permanente	No. de Capacitaciones ejecutadas/No. de Capacitaciones programadas				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
	5.1 Preparar el proceso de la rendición de cuentas.	5.1.3 Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	Oficina Asesora de Comunicaciones en coordinación con la Secretaría General - Dirección de Talento Humano	Permanente	No. De capacitaciones ejecutadas/No. De capacitaciones programadas				
5, RENDICIÓN DE CUENTAS	5.2 Generar información y visibilidad para la ciudadanía.	5.2.1 Identificar y priorizar la información para la rendición de cuentas con base en indicadores de resultado, eficacia y eficiencia y en la consulta a la ciudadanía.	Secretaría de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaría de Participación Comunitaria, Oficina de Control Interno y Secretaría General	Permanente	Una (1) estrategia de identificación y priorización de información para la rendición de cuentas debidamente ejecutada.				
		5.2.2 Obtener la Información utilizando formatos estándar.	Oficina Asesora de Comunicaciones y Secretaría de Planeación		No. de Formatos utilizados/ No. de formatos diseñados				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

PLAN DE ACCIÓN

NIT: 891.380.007-3

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
		5.2.3. Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	Oficina Asesora de Comunicaciones		Una (1) estrategia para la preparación de la información pública en lenguaje ciudadano.				
		5.2.4 Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.			Un (1) Plan de comunicaciones debidamente realizado.				
		5.3.1 Identificar grupos poblacionales, actores y grupos de interés para definir interlocutores.	Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Integración Social y Secretaría General	Permanente	Una (1) estrategia para identificación de grupos de interés, poblacionales, actores e interlocutores.				
		5.3.2 Elaborar directorios de organizaciones sociales, actores y grupos de interés.		Permanente	Un (1) directorio de organizaciones sociales, actores, y grupos de interés debidamente elaborado.				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

NIT: 891.380.007-3

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.3 Movilización ciudadana	5.3.3 Adoptar estrategias para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Integración Social	Permanente	Una (1) estrategia implementada para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.				
		5.3.4 Consultar los temas de mayor interés para la ciudadanía.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina		No. de consultas realizadas/No. de consultas programadas				
		5.4.1 Definir con la ciudadanía los espacios, canales y momentos más adecuados para dialogar.	Oficina Asesora de Comunicaciones y Secretaría de Participación Comunitaria	Permanente	Una (1) estrategia implementada acerca de la definición los espacios, canales y momentos más adecuados para dialogar con la ciudadanía.				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.4 Diálogo con la ciudadanía.	5.4.2 Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Informática y Gobierno en Línea		Una (1) metodología con canales definidos para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.				
		5.4.3 Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.	Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaría de Participación Comunitaria y Secretaría General	Permanente	No. de convocatorias realizadas/No. de eventos realizados				
		5.4.4 Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.	Secretaría General y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Una (1) agenda de jornada de diálogos y logística debidamente preparados.				
		5.4.5 Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	Secretaría de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Una (1) estrategia de alistamiento de la información debidamente implementada.				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.4 Diálogo con la ciudadanía.	5.4.6 Jornadas de diálogo, participativas e interactivas, presupuesto participativo.	Secretaría de Planeación, Secretaría General, Secretaría de	Permanente	No. de jornadas de diálogo realizadas/No. de jornadas de diálogo programadas				
		5.4.7 Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	Participación Comunitaria y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	No. de jornadas de diálogo evaluadas/No. de jornadas de diálogo realizadas				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
	5.5 Valoración y consolidación.	5.5.1 Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas.	Secretaría de Planeación, Secretaría de Participación Comunitaria, Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Control Interno	Permanente	Una (1) estrategia implementada para sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas.				
		5.5.2 Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	Secretaría General, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Planeación, Oficina de Ctrl Interno y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Una (1) estrategia implementada para Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

PLAN DE ACCIÓN

NIT: 891.380.007-3

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.5 Valoración y consolidación.	5.5.3 Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	Secretaría de Planeación, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Integración Social y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Una (1) estrategia implementada para canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.				
		5.5.4 Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	Secretaría General, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	No. de socializaciones ejecutadas/No. de socializaciones programadas				
		5.5.5 Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	Secretaría de Comunicaciones	Permanente	No. de seguimientos de compromisos realizados/No. de compromisos adquiridos				



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3,0

FECHA:

ALCALDÍA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.5 Valoración y consolidación.	5.5.6 Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	Secretaría General, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Una (1) estrategia ejecutada para la evaluación del proceso de rendición pública de cuentas.				
		5.5.7 Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.		Permanente	Una (1) estrategia definida para la rendición permanente de cuentas.				

Compiló: Esperanza Forero Sanclemente - Secretaria de Planeación - ORIGINAL FIRMADO

Proyectó: Germán A. Duque M. - Profesional Universitario 2

Acompañó: Arvey Lozano - Profesional Universitario 1