



ALCALDIA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

## SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3.0

FECHA:

## PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.002

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 1.0 - 2015

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	PRODUCTOS	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. 1 Elaborar el documento.	1.1.1 Solicitar información a todas las dependencias de la Administración Municipal.	Secretaría de Planeación	22/01/2015	Información Recibida/Información Solicitada				
		1.1.2 Aprobar los procesos y procedimientos internos de cada una de las dependencias.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	31/03/2015	Procesos Revisados/Procesos Totales				
		1.1.3 Determinar los riesgos de corrupción que se pudieran derivar de cada una de las dependencias.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	22/01/2015	Riesgos de corrupción Identificados/Riesgos totales				
	1.2 Consolidar la información.	1.2.1 Recepcionar la información arriba solicitada.	Secretaría de Planeación	28/01/2015	Información recibida/información solicitada				
		1.2.2 Analizar la información recepcionada.		30/01/2015	Información analizada/información recibida				
		1.2.3 Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración.		31/01/2015	Un (1) documento, mapa de riesgos de corrupción.				
	1.3 Implementar Socializar documento.	Adoptar, y el	1.3.1 Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración.	Secretaría de Planeación, Secretaría General y Jefe de Oficina de Control Interno	30/01/2015	Un (1) Documento revisado.			

1. MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN	1.3 Adoptar, Implementar y Socializar.	1.3.2 Ajustar el el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración.	Secretaría de Planeación, Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	30/01/2015	Un (1) Documento ajustado.				
		1.3.3 Socializar el mapa de riesgos en las dependencias.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	28/01/2015	Dependencias con socialización del documento/Total de dependencias				
	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	30/06/2015 31/12/2015	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 implementadas/No. total de No conformidades				
2. ESTRATEGIAS ANTICORRUPCIÓN	2.1 Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión.	2.1.1 Verificar que se aprueben los procesos y procedimientos de las diferentes dependencias de la Administración.		31/03/2015	No. de procesos aprobados/No. total de Procesos				
		2.1.2 Establecer controles a los procesos y procedimientos de la Administración Municipal.	Secretaría de Planeación-SIG, Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	Permanente	No. de controles establecidos/No. Total de controles				
		2.1.3 Gestionar la certificación de los procesos de la Administración Municipal.		31/12/2015	Soportes de la gestión.				
	2.2 Fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.	2.2.1 Planear, seleccionar y administrar la contratación Municipal.	Secretaría Jurídica-Dirección de Contratación	Permanente	Soportes de la gestión.				
		2.2.2 Coordinar la Logística de eventos (control sobre gastos) y Administrar la operación de recursos físicos.	Secretaría General. Dirección de Recursos Físicos	Permanente	Soportes de la gestión.				

2.  
ESTRATEGIAS  
ANTICORRUPC  
IÓN

2.2 Fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, tecnológicos y de talento humano.	2.2.3 Administrar el ciclo financiero de ingresos y egresos.	Secretaría de Hacienda	Permanente	Soportes de la gestión.				
	2.2.4 Implementar tecnologías de la información, que contribuyan a una gestión transparente, facilitando el acceso al ciudadano del que hacer de la administración pública.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	31/12/2015	Un (1) Plan de capacitación que incluye temas de Ética Pública y Anticorrupción				
	2.2.5 Implementar mecanismos de control (código de conducta, capacitación y comunicación organizacional, filtros de investigación de debida diligencia para contratar, retener o promover empleados o proveedores).	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	Permanente	Un (1) mecanismo de control implementado.				
	2.2.6 Implementar líneas éticas y programas de monitoreo y análisis de datos sensibles para la operación y administración de la entidad.		Permanente	Una (1) acción implementada.				
	2.2.7 Implementar protocolos de investigaciones internas y protocolos de sanciones y correcciones.	Secretaría General-Dirección de Talento Humano	Permanente	Un (1) protocolo impelmentado.				
2.3 Ejecutar campañas de divulgación en temas anticorrupción.	2.3.1 Publicar material comunicacional en temas de Ética Pública y Anticorrupción.	Secretaría de Participación Comunitaria y Oficina Asesora de Comunicaciones	30/06/2015	No. de Materiales Publicados/No. de Materiales Diseñados				

	2.4 Realizar auditorías internas de Control Interno y calidad.	2.4.1 Ejecutar el Plan Anual de Auditorías.	Oficina de Control Interno	Permanente	No. de auditorías ejecutadas/No. de auditorías programadas				
3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	3.1 Facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.	3.1.1 Simplificar, estandarizar, eliminar y automatizar los trámites existentes.	Secretarías de Planeación, Hacienda, Educación, Movilidad, Salud, Gobierno, Jurídica, Desarrollo y Renovación Urbana.	31/12/2015	Un (1) Trámite simplificado, estandarizado, eliminado o automatizado.				
		3.1.2 Mantener actualizados los trámites inscritos en la página web del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).				Totalidad de trámites actualizados.			
3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	3.1 Facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.	3.1.3 Optimizar el servicio y gestionar la interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos.	Secretarías de Planeación, Hacienda, Educación, Movilidad, Salud, Gobierno, Jurídica, Desarrollo y Renovación Urbana.	31/12/2015	Trámites y/o servicios optimizados.				
		3.1.4 Realizar las acciones pertinentes para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	30/04/2015	Ley implementada y aplicada.				
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4.1 Socializar y difundir el portafolio de servicios de la Alcaldía Municipal al ciudadano.	4.1.1 Publicar cartilla informativa, a través de los diferentes medios de comunicación.	Secretaría de Participación Comunitaria y Oficina Asesora de Comunicaciones	30/06/2015	Una (1) Cartilla informativa publicada.				
	4.2 Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	4.2.1 Actualizar el procedimiento y los formatos asociados a la "Atención al Público".	Secretaría de Participación Comunitaria y Secretaría de Planeación-SIG	30/06/2015	No. de formatos actualizados/No. de formatos totales				

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.3 Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Alcaldía de Palmira.	4.3.1 Aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios prestados durante el primer semestre de 2015.	Secretaría de Participación Comunitaria	30/06/2015	Una (1) encuesta aplicada.				
		4.3.2 Presentar informe al Alcalde del resultado de la encuesta aplicada en el primer semestre de 2015.	Secretaría de Participación Comunitaria	31/07/2015	Un (1) informe presentado.				
		4.3.3 Aplicar la encuesta de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios prestados durante el segundo semestre de 2015.	Secretaría de Participación Comunitaria	31/12/2015	Una (1) encuesta aplicada.				
		4.3.4 Presentar informe al Alcalde del resultado de la encuesta aplicada en el segundo semestre de 2015.	Secretaría de Participación Comunitaria	31/01/2016	Un (1) informe presentado.				
	4.4 Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	4.4.1 Hacer seguimiento al enlace de la página web del Municipio, para la recepción de PQRSD, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa de GEL.	Secretaría de Participación Comunitaria, las Oficinas: Asesora de Comunicaciones y de Informática y GEL.	Permanente	Un (1) seguimiento realizado.				
		4.4.2 Realizar un análisis trimestral de las PQRSD visualizadas y conocidas.	Secretaría de Participación Comunitaria	15/04/2015 15/08/2015 15/12/2015	No. de análisis de PQRSD/4*100				

<p>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>4.5 Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: * Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. * Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. * 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. * Horarios y puntos de atención. * Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.</p>	<p>4.5.1 Cartelera informativa estratégicamente ubicada en las instalaciones del CAMP.</p>	<p>Secretaría de Participación Comunitaria</p>	<p>de Permanente</p>	<p>Una (1) cartelera informativa estratégicamente ubicada.</p>				
	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>Secretarías de Planeación, Hacienda, Renovación y Desarrollo Urbano, Participación Comunitaria</p>	<p>de de y de 31/12/2015</p>	<p>Una (1) remodelación realizada.</p>				

4.  
MECANISMOS  
PARA  
MEJORAR LA  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

<p>4.7 Generar incentivos a los servidores públicos en las áreas de atención al ciudadano.</p>	<p>4.7.1 Establecer el reconocimiento al mejor servidor público en Atención al Ciudadano.</p>	<p>Secretarías de Participación Comunitaria y Secretaría General-Dirección de Talento Humano</p>	<p>30/06/2015</p>	<p>Un (1) plan de incentivos generado.</p>				
<p>4.8 Establecer canales de atención que permitan participación ciudadana.</p>	<p>4.8.1 Habilitar un sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva) para audio-respuestas de la línea 195.</p>	<p>Secretaría de Participación Comunitaria, Oficina de Informática y Gobierno en Línea</p>	<p>31/03/2015</p>	<p>Un (1) sistema IVR para audio respuesta habilitado.</p>				
	<p>4.8.2 Habilitar la gestión oportuna de las PQRS y Denuncias que lleguen por los buzones instalados en las diferentes dependencias de la Alcaldía.</p>	<p>Secretaría de Participación Comunitaria</p>	<p>31/03/2015</p>	<p>No. de buzones funcionando y monitoreados/No. total de buzones</p>				
<p>4.9 Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.</p>	<p>4.9.1 Comprar y habilitar sistema de digiturnos en las nuevas instalaciones de Atención al Público del primer piso del CAMP.</p>	<p>Secretaría de Participación Comunitaria</p>	<p>31/03/2015</p>	<p>Un (1) sistema de digiturnos debidamente implementado.</p>				
<p>4.10 Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.</p>	<p>4.10.1 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).</p>	<p>Secretaría de Participación Comunitaria</p>	<p>31/03/2015</p>	<p>Un (1) software de atención de PQRS y Gestión documental debidamente habilitado y operando.</p>				

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. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.1 Preparar el proceso de 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				
		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 y la información para la 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. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.2 Generar información y visibilidad para la ciudadanía.	5.2.2 Obtener la Información utilizando formatos estándar.	Oficina Asesora de Comunicaciones y Secretaría de Planeación	Permanente	No. de Formatos utilizados/ No. de formatos diseñados				
		5.2.3. Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	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 Movilización ciudadana	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. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.3 Movilización ciudadana	5.3.2 Elaborar directorios de organizaciones sociales, actores y grupos de interés.	Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Integración Social y Secretaría General	Permanente	Un (1) directorio de organizaciones sociales, actores, y grupos de interés debidamente elaborado.				
		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. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.4 Diálogo con la ciudadanía.	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.				
		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. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.4 Diálogo con la ciudadanía.	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.				
		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				
	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.				

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,	Permanente	No. de socializaciones ejecutadas/No. de socializaciones programadas				
		5.5.5 Establecer mecanismos para el seguimiento compromisos.	Secretaría de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	No. de seguimientos de compromisos realizados/No. de compromisos adquiridos				
		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. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.5 Valoración y consolidación.	5.5.7 Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	Secretaría General, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Una (1) estrategia definida para la rendición permanente de cuentas.				
-------------------------	---------------------------------	--	---	------------	--	--	--	--	--

Compiló: Esperanza Forero Sanclemente - Secretaria de Planeación

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

Acompañó: Arvey Lozano - Profesional Universitario 1