

# INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE ITAGUI

## 1. INTRODUCCIÓN

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2014, con corte al 30 de junio realizada por la oficina de Control Interno de Gestión del Municipio de Itagüí, cumpliendo con su función de control y verificación según lo dispuesto en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el decreto reglamentario 2641 de 2012 en su artículo 5

Deber de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano". Para ello, el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señala una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

En ese sentido, a partir de la información reportada por la Dirección de Planeación del Municipio de Itagüí, la Oficina de Control Interno de Gestión realizó el seguimiento al avance de las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2014, de acuerdo con el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

El seguimiento de las acciones contempladas en el [Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano](#) implementado en el Municipio de Itagüí en cada uno de sus componentes busca visibilizar la evolución del citado Plan al interior de la Administración Municipal de Itagüí

## 2. Objetivos del Seguimiento

Realizar el seguimiento del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2014 del Municipio de Itagüí, empleando la metodología definida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Dar cumplimiento a lo establecido en la normatividad vigente ley 1474 de 2011 y decreto reglamentario 2641 de 2012

Establecer el Nivel de Cumplimiento de las Acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del municipio de Itagüí.

Verificar el cumplimiento de lo establecidos en el documento Estrategias para construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Identificar acciones de mejora para las acciones propuestas

## 3. ALCANCE

El presente seguimiento se enfoca en la verificación del avance de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2014, con corte al 30 de julio de 2014, a realizar por la Oficina de Control de Gestión según

lo dispuesto en el Artículo 5 del Decreto 2641/2012.

#### 4. **NORMATIVIDAD**

Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012 de la Presidencia de la República de Colombia, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.”

Decreto 13 del 10 de enero de 2012 de la Presidencia de la República de Colombia, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Decreto 4632 del 09 de Diciembre 09 de 2011 de la Presidencia de la República de Colombia, “Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.”

Ley 1474 de Julio 12 de 2011 del Congreso de Colombia, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

Documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia - Departamento Nacional de Planeación. “Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos”.

**Ley 962 del 8 de julio de 2005** del Congreso de Colombia, “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos. “Constitución Política de Colombia

#### 5. **DOCUMENTOS REFERENCIA**

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Publicaciones en la intranet y la página web
- [Matriz de riesgos de corrupción](#)
- Código de Ética y de Buen Gobierno
- Plan de Capacitación institucional
- Plan de Acción
- Procesos y procedimientos
- [Rendición de cuentas](#)
- Planes de mejoramiento
- Plan de capacitación
- Informe de quejas y reclamos

#### 6. **METODOLOGÍA**

7.

Para el desarrollo de la presente evaluación se llevan a cabo las siguientes actividades:

Solicitud de información relacionada ante la Dirección de Planeación y revisión de los documentos publicados en la página web de esa Dirección y de los demás soportes entregados por esa dependencia.

Revisión del avance de las actividades del Plan Anticorrupción, de acuerdo con los soportes entregados por la Dirección de Planeación y Estadística.

Elaboración del informe de seguimiento para su posterior publicación en la página web del Municipio.

#### 8. **RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO**

La metodología descrita en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción, indica que el plan debe contener cuatro (4) componentes, como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión de la entidad.

En ese sentido, el Municipio de Itagüí definió el Plan Anticorrupción Vigencia 2014, el cual incluye 37 actividades distribuidas en los componentes, el objetivo de cada actividad, el o las áreas responsables y el cronograma, tal como se muestra a continuación. Cabe anotar que el [Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano](#) se encuentra publicado en la página web del Municipio.

La verificación realizada por la Oficina de Control Interno de Gestión se realiza a partir del avance reportado al 30 de agosto de 2014, por parte de la Dirección de Planeación. (Ver Tabla 1)

Se dio cumplimiento a la metodología para la Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, se elaboró el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por Procesos existente, ajustando la metodología y a los lineamientos definidos en el documento, “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

En cuanto a la Estrategia Antitrámites, este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de los procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema

Sobre la [Rendición de cuentas](#), Este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

Con respecto a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Administración Municipal de Itagüí.

Aunque los componentes señalados vienen siendo aplicados en la Administración Municipal de Itagüí, el estatuto anticorrupción a través de la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” plantean una oportunidad para fortalecer y articular los componentes anteriormente mencionados que se están impulsando al interior del Ente Territorial en el marco del Plan Anticorrupción.

## 9. CONCLUSIÓN

De acuerdo con lo indicado en el presente informe, durante el segundo cuatrimestre del año 2014, el Municipio de Itagüí ha realizado avances en cada una de las acciones definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2014. Entre ellos se pueden nombrar la etapa inicial de elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción y la definición de una nueva estrategia para desarrollar el proceso de Rendición de Cuentas.

No obstante lo anterior, aunque el plan se ha desarrollado dentro del cronograma propuesto, se requiere que algunas actividades avancen con mayor agilidad. Así mismo, es importante que las áreas responsables adelanten actividades como el fortalecimiento del entorno ético, la definición del plan de tratamiento de los riesgos de corrupción en los procesos críticos, la selección y automatización de trámites críticos en el marco de una estrategia antitrámites, la realización de los eventos en torno a la sensibilización de atención al ciudadano, lo anterior, dada la importancia de estas actividades como base de la lucha contra la corrupción. Por otra parte, de acuerdo con el documento "PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGÚN EL DECRETO 2641 DE 2012 "POR LA PROBIIDAD Y LA TRANSPARENCIA" DEL MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014" y lo publicado en la página web de Calidad (SIGI).

## **RECOMENDACION**

Capacitar y sensibilizar a todos los Empleados Públicos y/o contratistas que prestan servicio a la administración municipal de Itagüí, en los temas relacionados en atención al ciudadano, que incluyan entre otros: rapidez en la información, habilidad en la orientación oportuna, solución y respeto por parte de los funcionarios, orden en la fila y sitios de espera.

Además poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: derechos de los usuarios y medios para garantizarlos, procedimientos, trámites, servicios de la entidad, requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos, horarios de atención y ubicación de los puntos de atención, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo

Realizar una difusión clara y utilizando los diferentes medios de comunicación que dispone la administración informar a la ciudadanía, sobre modificación de horarios y la no prestación del servicio por las diferentes dependencias, en un tiempo prudente.



**EDISON AUGUSTO RESTREPO/CHAVARRIAGA**

**Jefe  
Oficina de Control Interno de Gestión  
Municipio de Itagüí**

P/E: Martha Lucia Rojas Martínez  
R:A Edison Augusto Restrepo Chavarriaga

**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN AGOSTO DE 2014, MUNICIPIO DE ITAGUI**

ACTIVIDADES REALIZADAS AÑO 2014 REPORTADAS POR LA DIRECCIÓN PLANEACIÓN								CONTROL INTERNO DE GESTION	
COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO AGOSTO	% de Avance	SOPORTES	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION	Actualización de la matriz de riesgos	Convocar reunión con líderes MECI para iniciar con el proceso de actualización de la matriz	Equipo, MECI-CALIDAD	5 primeros días de los meses Mayo, Septiembre, Enero	Mapa de riesgos actualizado	Se convocó a líderes MECI para dar inicio con el proceso de actualización de la matriz de riesgos	33%	Registro actas asistencia	Una vez realizado por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión, el seguimiento a las acciones realizadas por parte de la Administración Municipal, en el primer semestre del 2014, se identifica un avance del 50%, en la actualización de las matrices de riesgos, observándose que se optó por establecer una matriz de riesgos institucional de manera consolidada que identifica los factores de riesgo por corrupción, estratégico, operativos, de cumplimiento, financiero y otros, actividad que se viene adelantado con la participación de todos los Líderes MECI y CALIDAD, de las diferentes dependencias; Lo que ha permitido una visión más allegada a la realidad de lo que perciben los Empleados Públicos de la Administración Municipal. A la fecha se

		Realizar encuentros con líderes MECI para analizar el estado actual de los riesgos de cada dependencia	Equipo MECI-CALIDAD	5 primeros días de los meses Mayo, Septiembre, Enero	No de encuentros con líderes MECI	Asesorías permanentes a las dependencias por parte del equipo MECI-CALIDAD, en las cuales se analizan los riesgos; verificables en actas	66%	Registro actas asistencia	tiene pendiente que algunas dependencias realicen el respectivo seguimiento a las acciones planteadas para la ejecución del Mapa de Riesgos .
<b>ACCIONES PARA EL MANEJO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>	Seguimiento a la matriz de riesgos	Verificación y seguimiento a la matriz de riesgos por proceso	Oficina asesora de control interno de gestión	5 primeros días de los meses Mayo, Septiembre, Enero	No de auditorías realizadas a la matriz de riesgos	Se llevó a cabo la verificación y seguimiento por parte de la oficina asesora de control interno	66%	informes de enero, abril publicados en la página web	

	Elaboración de informe	Elaboración y publicación de informe de seguimiento a la matriz de riesgos de la entidad	Oficina asesora de control interno de gestión	5 primeros días de los meses Mayo, Septiembre, Enero	1 informe elaborado y publicado	Se llevó a cabo la publicación del primer informe por parte de la oficina asesora de control interno	50%	Informe publicado en enero, abril y el presente informe de agosto de 2014, Para este fin se está desarrollando el fortalecimiento del Sistema Integrado de Gestión, el cual se encuentra en proceso de ajuste en algunos procedimientos y formatos con un avance del 90% y cada uno de los procesos realiza la revisión, para el mejoramiento continuo. La revisión se realiza sobre lo solicitado
--	------------------------	--	---	--	---------------------------------	--	-----	--

								por las dependencias involucradas en el manejo.	
--	--	--	--	--	--	--	--	---	--



<p><b>ESTRATEGIA ANTITRÁMITES</b></p>	<p>Racionalizar los trámites</p>	<p>Estandarización de trámites según lineamientos del DAPF</p>	<p>Comité de Gobierno en línea y anti trámites</p>	<p>abr-14</p>	<p>No de trámites estandarizados/ Nº total de trámites.</p>	<p>Actividad cumplida</p>	<p>100%</p>		<p>Con el cambio en la metodología en la estrategia Gobierno en Línea y dado que dentro de dicha estrategia se establecen plazos para su implementación que van hasta el 2016, se cuenta con una asesora que ha desarrollado un diagnóstico, la Entidad cual se encuentran realizando ajustes en las estrategias contenidas en el plan de acción de gobierno en línea a realizarse durante esta vigencia y las siguientes.</p>
---------------------------------------	----------------------------------	--	--	---------------	---	---------------------------	-------------	--	--

		Implementación en todos los tramites del decreto 019 /2012	Departamento Administrativo de Planeación	abr-14	Nº de requisitos de los tramites eliminados /nº total de tramites	Actividad cumplida		100%	Se realizó la revisión de los trámites actuales de la entidad frente al conjunto de trámites propuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para Alcaldías de Primera Categoría, al momento de revisión del inventario de trámites, se contaba con un total 60 trámites , El inventario fue estandarizado de acuerdo a lo establecido en el inventario oficial del DAFP, recolectando estrictamente la información necesario para la inscripción de los mismos, en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT Para seguimiento se cuenta con un total de 94 hojas de vida actualizadas, un 19% se encuentra ya aprobado por función pública . El seguimiento en la Plataforma del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT Versión 3.0, la entidad cuenta con el siguiente estado: Trámites en proceso de creación (84) Trámites enviados para revisión (17) Trámites Inscritos (11) . De igual forma de acuerdo a los reportes del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT 3.0, el avance de la institución es de un 40%.
		Automatización de trámites . Se dispondrá en la página web del formulario para realizar la solicitud	Departamento Administrativo de Planeación	Diciembre de 2014	Nº de tramites automatizados/ Nº de tramites priorizados	No Aplica			

		d y se podrán adjuntar los documentos escaneados.						
		Implementación de firma digital, para los tramites automatizados						
		Interoperabilidad de trámites a través de intercambio de información con otras entidades. Cadena de trámites, con la cámara de comercio	Departamento Administrativo de Planeación	jun-14	Nº de cadenas de tramites implementadas	Avance se está implementando a través de la web service	50%	

ATENCIÓN AL CIUDADANO		o del aburrasur y ventanilla única CAE							
		Implementar cadena de trámites para verificar en la identificación de usuarios con la registraduría		dic-14	Nº de cadenas de trámites implementadas	No Aplica			
	Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano de la entidad	Difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad	Oficina Asesora de Comunicaciones Comité de gobierno en línea	Permanente	1 portafolio de servicios	Está vigente en la Página web del Municipio	100%	En Pagina web	En la Pagina Web se encuentra el portafolio de servicios, <a href="http://itagui.aredigital.gov.co/Paginas/inicio.aspx">http://itagui.aredigital.gov.co/Paginas/inicio.aspx</a>

	dano	Optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo a la normatividad.	OFICINA PQRS	Permanente	Nº de tramites atendidos/ Nº total de tramites	Se optimizo el proceso de atención al ciudadano a partir del primero de agosto, con la implementación del software integrado de PQRDS			Se identifica la ejecución de un plan de trabajo por parte de la Asesora de Gobierno en línea con la Secretaría General en periodo comprendido de mayo a julio de 2014, el cual dio como resultado la implementación de un nuevo sistema denominado PQRS <u>SOFTWARE</u> , que permite prestar un servicio más ágil, identifica tiempo de llegada de las solicitudes , traslado a las diferentes dependencias identifica y las acciones en pro de la oportuna y eficaz respuesta, evidencia la transversalidad de las actuaciones, arroja alarmas y estadísticas en tiempo real. Permitiendo seguimiento y evaluación permanente de los mecanismos del Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias. <a href="http://itagui.aredigital.gov.co/ciudadanos/Paginas/pqrs.aspx">http://itagui.aredigital.gov.co/ciudadanos/Paginas/pqrs.aspx</a> . Con este aplicativo, el ciudadano ahorrará tiempo en su desplazamiento al lugar de radicación, garantizando una respuesta desde su casa o lugar de trabajo.
--	------	--	--------------	------------	---	---	--	--	---

		Fortalecer la prestación en el servicio de la oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano.	Secretaría General	Permanente	1 ventanilla única de atención al ciudadano	Se articuló la ventanilla única de correspondencia con la oficina de atención al ciudadano para centralizar las PQRDS. Está en proceso la implementación del software de gestión documental	100%	software implementado	
--	--	--	--------------------	------------	---	---	------	-----------------------	--

		Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad	Secretaría General	Permanente	Nº de usuarios satisfechos/Nº de usuarios encuestados *100	Se realiza la medición mediante encuestas de satisfacción del cliente			Con el objetivo de medir el grado de satisfacción y expectativas de los servicios que se prestan de manera directa a la ciudadanía, La Atención al Ciudadano, adelanta encuestas de satisfacción trimestralmente, con el fin de determinar las oportunidades de mejora que se identifiquen y de tal manera iniciar las acciones respectivas; El promedio de la sumatoria de todos los aspectos de la encuesta de satisfacción <a href="#">medidos</a>
--	--	--	--------------------	------------	--	---	--	--	---

		Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Secretaría General	Permanente	Nº de usuarios atendido oportuna y adecuada mente/Nº de usuarios que han solicitado atención	Se está implementando la matriz de atención, la cual mide las necesidades y expectativas del ciudadano al acercarse a la administración	100%	Soporte en pagina web	<p>En el link <a href="http://aplicaciones.itagui.gov.co:81/pqrs/administrador/index">http://aplicaciones.itagui.gov.co:81/pqrs/administrador/index</a>, se identifican las estadísticas de las atenciones y la oportunidad con la cual fueron atendidos, este reporte es en tiempo real. dentro del sistema de gestión de calidad avanza en la institucionalización de la oficina de Atención al Ciudadano. interacción virtual, presencial y correos para quejas y reclamos</p>
--	--	--	--------------------	------------	--	---	------	-----------------------	---



		<p>Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: Derechos de los usuarios y medio para garantizarlos, descripción de los procedimientos trámites y servicios de la entidad, tiempos de entrega de cada trámite</p>	<p>Secretaría General</p>	<p>Permanente</p>	<p>Nº de publicaciones realizadas y medios utilizados</p>	<p>Está la información en las carteleras de los pasillos, pagina web y volantes</p>			<p>En el Link :  <a href="http://itagui.aredigital.gov.co/Paginas/inicio.aspx">http://itagui.aredigital.gov.co/Paginas/inicio.aspx</a>, se identifican todas aquellas acciones desarrolladas en pro de atención a las solicitudes de la comunidad en general, en cuanto a la atención presencial dicha acción fue nuevamente recomendada a la administración, para ser tenida en cuenta en las nuevas instalaciones que estan siendo asignada para la Atención al Ciudadano.</p>
--	--	--	---------------------------	-------------------	---	---	--	--	--

	de servicio, requisitos e indicaciones necesarias 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.							
	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	Secretaría General	agosto	Nº de espacios públicos adecuados	Actividad cumplida en 100%, ya está implementado	100%	Nuevas Instalaciones Físicas	Se tuvo en cuenta la atención a adultos mayores, niñez, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas con enanismo y población vulnerable en general. Desde la perspectiva del ciudadano interno y externo, se identifica un avance del 100%

		s.							
		Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio del ciudadano en los servidores públicos, mediante	Secretaría General,	Durante esta vigencia	Nº de funcionarios capacitados/Nº de funcionarios que atienden público	Se capacito a los funcionarios de las distintas dependencias para que re direccionaran los tramites y solicitudes hechas por los al ciudadanos	50%	El PIBEI tiene establecidas la politicas orientadoras al buen servicio	La oficina de Talento Humano mediante Decreto 255 de 2014, la cual da lineamientos del Plan de Capacitaciones para Empleados Públicos , con lo cual se pretende contribuir al desarrollo de las competencias funcionales y comportamentales de los Empleados públicos, con el propósito de lograr mayores niveles de eficacia, eficiencia y satisfacción de las personas en el cumplimiento de sus labores. Se recomienda por parte de la Oficina de Control Interno incrementar la socialización con enfoque al al ciudadano.

		e progra mas de capacit ación y sensibili zación								
	Afianz ar la cultur a del servici o al ciuda dano de los servid ores públic os		Secretari a de Servicios Administr ativos (plan de capacitac ión)							

	Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer el sistema de turnos acorde con la normatividad, el cual permita la	Secretaría General	Permanente	1 sistema de turnos	Se ha manejado un sistema manual			
--	--	--	--------------------	------------	---------------------	----------------------------------	--	--	--

		atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

		Adecuar los espacios físicos de acuerdo a la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización	Secretaría General	Agosto	Nº de Espacios físicos adecuados	Actividad cumplida en, ya está implementado	100%	Se encuentran actualmente en reinstalación, por adecuaciones locativas	En la actualidad la Administración municipal se encuentra entregando a la ciudadanía, espacios readecuados, debidamente distribuidos, se invirtieron recursos económicos en pro del mejor servicio al ciudadano con adecuación para movilidad reducida y zonas de espera.
--	--	---	--------------------	--------	----------------------------------	---	------	--	---



		Fortalecer la Integración de los canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al ciudadano por cualquier medio	Secretaría General	Permanente	Nº de canales Integrados /Nº de canales establecidos	Actividad cumplida en, ya está implementado	100%	Seguimiento a las respuestas y servicios suministrados a la comunidad en general	El personal sabe dar prioridad a la información que ha de suministrar, haciendo entrega en primer lugar de aquella concreta y específica que le ha solicitado , esta tiene seguimiento y posteriormente verificación del grado de satisfacción de ciudadano, se identifica un avance del 70%.
--	--	---	--------------------	------------	--	---	------	--	---

RENDICION DE CUENTAS	Planear la rendición de cuentas	Conformar el grupo interno de apoyo	Departamento Administrativo de Planeación	Junio / Noviembre	Un Plan de acción para la rendición de cuentas	Actividad cumplida en un equivalente a la audiencia pública de Rendición de Cuentas del 1er semestre realizada el 25 de julio de 2014	50%	Documento Consolidador de informe de gestión Primer semestre de 2014	Estas actividades relacionadas con el componente se realizaron dentro de los tiempos con la participación de la Dirección de planeación, la oficina de comunicaciones, con apoyo del equipo de trabajo que lidera la Secretaria General con la estrategia de gobierno en línea y con la oficina de control interno.
		Buscar y	Comité de				50%		

	organizar la información.	rendición de cuentas							
	Diseñar estrategias de comunicación								
	Elaborar el plan de acción con actividades, recursos y responsables, para desarrollar el proceso de rendición de cuentas								

		Sensibilizar a los empleados de la entidad	Grupo de apoyo	Permanente	N° de funcionarios sensibilizados e invitados/ N° de Funcionarios X100	Actividad cumplida en un Por medio de la Página web del municipio y diferentes medios de comunicación, se comunicó a los empleados y comunidad en general acerca de la rendición de cuentas a del Alcalde para el día 25 de julio de 2014	50%	<p>La audiencia pública de rendición de cuentas del municipio de Itagüí se realizó el 25 de julio de 2014, a las 8:00 a.m., con el fin de dar a conocer a la ciudadanía en general los resultados del avance 2014, así como las proyecciones y retos asumidos en cada uno de los temas misionales y administrativos. El proceso permitió canalizar propuestas, recomendaciones e inquietudes a través del formulario de preguntas y sugerencias que pueden responder en línea o descargar, diligenciar y enviar al correo El día de la audiencia, el señor Alcalde Carlos Andrés Trujillo informo los resultados de los avances en la gestión. El documento puede ser consultado en la página Web <a href="http://itagui.areadigital.gov.co/ciudadanos/Paginas/Rendicion-Cuentas.aspx">http://itagui.areadigital.gov.co/ciudadanos/Paginas/Rendicion-Cuentas.aspx</a> Se convocó a través de los diferentes medios con que cuenta la Administración Municipal como: boletines virtuales, volantes, pasacalle, carteleras y difusión en los medios de comunicación</p>
--	--	--	----------------	------------	---	---	-----	---

		Promover la participación de organizaciones sociales	Grupo de apoyo		N° de organizaciones sociales informadas /N° de organizaciones sociales identificadas en el municipio	Actividad cumplida . Equivalente a la invitación realizada a todas las organizaciones sociales identificadas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del día 25 de julio de 2014			hablada y escrita, La publicación de videos institucionales se puede identificar en la página Institucional. Se convocó y socializó con los Empleados Públicos sobre la importancia de suministrar a la ciudadanía información confiable, veraz y oportuna
--	--	--	----------------	--	---	--	--	--	--

	Interactuar con la ciudadanía	Consulta a la ciudadanía sobre los temas que son de interés	Grupo de apoyo	Permanente	N° de grupos consultados/N° de grupos identificados X 100	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la consulta realizada a los grupos organizados sobre los temas que son de interés para la audiencia pública de Rendición de cuentas del día 25 de julio de 2014. Esta se lleva a cabo a través de la Pagina web y diferentes medios de comunicación			
--	-------------------------------	---	----------------	------------	---	--	--	--	--

		Comuni que a la ciudada nía el plan de acción instituci onal para la rendició n de cuentas	Oficina Asesora de Comunic aciones	Junio/	N° de medios o canales de comunicac ión a través de los cuales se socializo el plan de acción				
--	--	---	--	--------	---	--	--	--	--

		Publicar periódicamente la información sobre la gestión	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	1 informe publicado previo a la realización de cada evento	Esta publicación es constante y se lleva a cabo a través de la Pagina web del municipio y diferentes medios de comunicación			
--	--	---	-----------------------------------	------------	--	---	--	--	--



	Organizar la audiencia pública de rendición de cuentas	Preparar informes para la audiencia pública de rendición y definir estrategia de comunicación	Secretarios de despacho	Junio/	Un informe consolidado con información de todas las áreas Plan de comunicaciones	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la preparación del informe para la audiencia pública de rendición y la definición de la estrategia de comunicación a emplear en la rendición			
--	--	---	-------------------------	--------	--	---	--	--	--

				Noviembre					
--	--	--	--	-----------	--	--	--	--	--

		Preparar logística para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	Departamento Administrativo de Planeación	Julio y Diciembre	1 espacio adecuado	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la preparación de la logística para la realización de la audiencia pública del día 25 de julio de 2014			
--	--	--	---	-------------------	--------------------	---	--	--	--

		Convocar a la audiencia pública de rendición de cuentas indicando plazo para presentar propuestas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio/	Nº de actividades o medios de comunicación utilizados	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la convocatoria realizada para la realización de la audiencia pública del día 25 de julio de 2014			
		Publicar informe de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio/	Informe publicado	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la publicación de informe para la realización de la audiencia pública del día 25 de julio de 2014			

	Realizar 2 audiencias públicas de rendición de cuentas	Realizar la rendición de cuentas de acuerdo a lo establecido en la programación	Departamento Administrativo de Planeación	Julio/ Diciembre	N° de audiencias públicas realizadas	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas del día 25 de julio de 2014			
--	--	---	---	---------------------	--------------------------------------	---	--	--	--

		Divulgar las conclusiones de la audiencia pública	Departamento Administrativo de Planeación	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la audiencia pública	N° de Informes de conclusiones publicados	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la publicación de las conclusiones de la audiencia pública de rendición de cuentas del día 25 de julio de 2014			
--	--	---	---	---	---	---	--	--	--

	Evaluar la rendición de cuentas	Aplicar encuesta para evaluar el proceso de	Departamento Administrativo de Planeación	Inmediatamente se termine la rendición pública de cuentas	Instrumento de Autoevaluación aplicada al 20% de los asistentes	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la aplicación de encuestas a una muestra representativa de los asistentes a la audiencia pública de la rendición de cuentas del día 25 de julio de 2014	50%		
		Realizar autoevaluación con el grupo de apoyo	Departamento Administrativo de Planeación	Después de realizada la audiencia pública. Julio / Diciembre	2 informes de Autoevaluación	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la realización de la autoevaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas del día 25 de julio de 2014	100%	Evaluación realizada en agosto por el equipo interdisciplinario de apoyo	Se realizó seguimiento en grupo de trabajo interdisciplinario durante la segunda semana de agosto, lo que permitió identificar igualmente el grado de avance en el cumplimiento del Plan de Desarrollo, el mismo que evidencia un avance porcentual altamente significativo

		Consultar a los organismos de control sobre el proceso de rendición de cuentas y los aspectos a mejorar	Departamento Administrativo de Planeación	Dentro de los 10 días siguientes a la realización de la audiencia pública	Consultar al 100% de los órganos de control asistentes	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la consulta y concepto de los organismos de control sobre el proceso de rendición de cuentas del día 25 de julio de 2014 y aspectos a mejorar	50%	Página Web y soportes documentales	La rendición de cuentas a la Contraloría Municipal de Itagüí, se realiza en el sistema Gestión Transparente, el suministro de la información se realiza de manera permanente y de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.
						Actividad cumplida en un 50% equivalente a la identificación de oportunidades de mejoramiento y elaboración del plan de mejoramiento para futuros eventos o audiencias públicas de rendición de cuentas			



		Identificar oportunidades de mejoramiento	Departamento Administrativo de Planeación	Semestral	Un plan de mejoramiento institucional		50%	Documentos soportes de grupo de apoyo, en la Oficina de Planeación	Se desprenden del analisis realizado, una serie de medida para realizar acciones en algunas metas que se encuentran en un porcentaje de cumplimiento medio y concientización de la importancia de la cultura del seguimiento, subsiste en diferentes áreas de la entidad la costumbre de no presentar la información en los términos establecidos por el Sistema Integrado de Gestión, lo cual repercute en la tardía presentación de los informes de avance de las metas y de la gestión
--	--	---	---	-----------	---------------------------------------	--	-----	--	---