



## INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN

Diciembre 2015

La oficina de Control Interno de Gestión, rinde el presente informe de Evaluación Independiente con el fin de dar cumplimiento lo dispuesto en los artículos 73 y 76 de Artículo de la Ley 1474 del 2011 y en el en Decreto reglamentario 2641 de 2012 en su artículo 5.

El seguimiento se realiza con base en los avance de las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2015, a partir de la información reportada por la Dirección de Planeación del Municipio de Itagüí, “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Presentando el Informe con corte a noviembre 30 del 2015, por componentes

#### ALCANCE DE LA EVALUACION:

Seguimiento a las acciones desarrolladas en cumplimiento de las estrategia definidas en al Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Itagüí para el trimestre del 30 septiembre al 30 de noviembre de 2015.

#### OBJETIVO GENERAL:

Realizar verificación ala ejecución de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, establecido para la vigencia 2015.



## Introducción

La oficina de Control Interno del Municipio de Itagüí en cumplimiento de su función de prevención y control en aras de fortalecer la labor institucional de la Administración y brindar un marco de referencia para el desarrollo del buen gobierno, evaluó el propósito de la ocupación pública, partiendo del principio rector de la obligación de ejercer una administración clara, “Transparente” que se debe a la comunidad y el compromiso de respetar la normatividad referente a la función pública.

En materia de lucha contra la corrupción, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión que realice el gobierno municipal; la oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento a las estrategias instauradas por la Administración, conforme a los procesos institucionales, en torno al cumplimiento de las metas enmarcados en los componentes: identificación de los riesgos de corrupción, estrategia Anti trámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y rendición de cuentas

Lo anterior, con el fin de buscar las acciones correctivas que se deban realizar para brindar un servicio transparente a la comunidad Itagüiseña

## 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

## 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

## METODOLOGÍA

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

Solicitud de información relacionada ante la Departamento 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.

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

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La metodología descrita en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción, indica que el plan debe contener cuatro (5) 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 2015, 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. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se encuentra publicado en la página web del Municipio.



Componentes I. Identificación Riesgos de Corrupción y II. Acciones para su manejo

COMPONENTE / ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	% DE AVANCE	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 31 DE 2015
IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION	Actualización de la matriz de riesgos	Actualizar al 100% el mapa de riesgos de la entidad	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	100%	Se convocó a los líderes MECI para dar inicio con el proceso de actualización de la matriz de riesgos, se dio cumplimiento a la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, se elaboró el mapa de riesgos de corrupción de manera complementaria al Mapa de Riesgos por Procesos existente, ajustando la metodología y a los lineamientos definidos en el documento,
	Seguimiento a la matriz de riesgos	Realizar el 100% de seguimiento a los mapas 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	100%	Seguimiento trimestral realizado en la vigencia 2015 y publicado en la pagina web
ACCIONES PARA EL MANEJO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION	Elaboración de informe	1 informe trimestral	Elaboración y publicación de informe de seguimiento a la matriz de riesgos de la entidad	Oficina de control interno de gestión	5 primeros días de los meses Mayo, Septiembre, Enero	1 informe elaborado y publicado	100%	Los informes se publicaron en la pagina web, <a href="http://www.itagui.gov.co/sitio/pagina/plananticorrupcion">http://www.itagui.gov.co/sitio/pagina/plananticorrupcion</a> .



### Componente III. Estrategia Antitrámites

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	% de Avance	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 31 DE 2015
ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	Racionalizar los trámites	Estandarizar los trámites identificados	Estandarización de trámites según lineamientos del DAFP	Comité de Gobierno en línea y anti trámites	abr-14	No de trámites estandarizados/ N° total de trámites.	100%	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 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.
		Eliminar requisitos en los trámites que no sean necesarios	Implementación en todos los trámites del decreto 019 /2012	Departamento Administrativo de Planeación	abr-14	N° de requisitos de trámites eliminados/n° total de trámites	100%	Los procesos en el marco del programa MECI-Gestión de Calidad se encuentran actualizando las caracterizaciones de cada uno de los procesos que conforman el Sistema de Calidad del Municipio con plazo de junio de 2015. A la fecha las caracterizaciones actualizadas son Gestión de las TIC en el link <a href="http://itagui.aredigital.gov.co/ciudadanos/Paginas/Certificado-Sanitario-en-linea.aspx">http://itagui.aredigital.gov.co/ciudadanos/Paginas/Certificado-Sanitario-en-linea.aspx</a> . se identifican los certificados sanitarios de establecimientos públicos, expedidos de manera <b>electrónica</b> esta actividad se encuentra en proceso requiere para su diligenciamiento la disposición de toda la información y este diligenciamiento es priorizado con base en el listado de trámites emitido por el DAFP. se han realizado requerimientos a las diferentes áreas para la actualización de los trámites en el SUIT y posteriormente en la fichas del servicio. Debe tenerse en cuenta para el 2015, para su culminación.
		Automatizar el 100% de los trámites prioritarios	Automatización de trámites. Se dispondrá en la página web del formulario para realizar la solicitud y se podrán adjuntar los documentos escaneados.  Implementación de firma digital para los trámites automatizados	Departamento Administrativo de Planeación	Diciembre de 2014	N° de trámites automatizados/ N° de trámites prioritarios		Ventanilla única es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por el Municipio de Itagüí para hacer más sencillos los trámites que necesitan los ciudadanos. Se verifico el cumplimiento a lo establecido en los artículos 7 y 8 de la ley 1437 de 2011, evidenciado, lo referente a las 40 horas semanales de atención, garantizando así la satisfacción de las necesidades del servicio a la ciudadanía, con horarios establecidos dependencias responsables según la actuación, se cuenta con una línea Gratuita 018000 518225 y una línea telefónica disponible para atender las P.Q.R.S. 373-76-76 Ext 1247
		Implementar cadenas de 2 de trámites	Interoperabilidad de trámites a través de intercambio de información con otras entidades. Cadena de trámites, con la cámara de comercio del aburrá sur y ventanilla única CAE  Implementar cadena de trámites para verificar en la identificación de usuarios con la registraduría	Departamento Administrativo de Planeación	jun-14  dic-14	N° de cadenas de trámites implementadas  N° de cadenas de trámites implementadas	50%	El municipio de Itagüí presento ante el DAFP 101 trámites, de los cuales a diciembre de 2015 se encuentran inscritos 83 en corrección, 15 sin gestión de los cuales 10 son susceptibles de ser registrados y 48 en creación.

### Componente IV Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

NIT. 890.980.093 - 8



COMPONENTE / ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	% de Avance	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 31 DE 2015
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Desarrollo institucional para el servicio del ciudadano	difundir en un 100% el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad	Difundir el portafolio de servicios al ciudadano de entidad	Oficina Asesora de Comunicaciones Comité de gobierno en línea	Permanente	1 portafolio de servicios	100%	En la página institucional se tienen todos los medios Web, redes sociales, Facebook, twitter, contactos y el nuevo Software 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. Permite el seguimiento y evaluación permanente de los mecanismos del Sistema de Quejas Reclamos y Sugerencias. <a href="http://itaguí.areadigital.gov.co/ciudadanos/Paginas/sbqs.aspx">http://itaguí.areadigital.gov.co/ciudadanos/Paginas/sbqs.aspx</a>
		Atender en un 100% los servicios de atención al ciudadano	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		
		Ventanilla única en funcionamiento	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	100%	La Ventanilla Única (V.U): Esta herramienta nos permite realizar los trámites y servicios en línea en las diferentes Dependencias de la Alcaldía, con el fin de que el ciudadano presente su solicitud fácilmente de una manera directa, y fue creada con el fin de dar cumplimiento al Decreto 0160 de 2014.
		100% de ciudadanos satisfechos	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con trámites y servicios que presta la entidad	Secretaría General OFICINA PQRS	Permanente	Nº de usuarios satisfechos/Nº de usuarios encuestados *100		Se realizó medición mediante encuestas de satisfacción al ciudadano, encontrándose un 94% de satisfacción
		100% de usuarios atendidos adecuada y oportunamente	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar atención adecuada y oportuna	Secretaría General	Permanente	Nº de usuarios atendido oportuna y adecuadamente/Nº de usuarios que han solicitado atención		La medición permitió establecer que la ciudadanía se encuentra satisfecha, pero solicita más espacios cómodos de atención personalizada, silletería en el punto de atención CAMI
		Información actualizada y publicada sobre los procedimientos trámites y servicios del ciudadano	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 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.	Secretaría General	Permanente	Nº de publicaciones realizadas y medios utilizados	100%	Redes sociales a través del link: <a href="http://aplicacion">http://aplicacion</a>
		Adecuación de espacios físicos y estructurales para la atención prioritaria	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	100%	Los espacios dispuestos por la Administración Municipal para la atención al ciudadano en el CAMI se encuentran dispuestos de manera organizada y cumplen con las normas vigentes
		Afianzar la cultura del servicio al ciudadano de los servidores públicos	Capacitar y sensibilizar al 100% de los funcionarios que atienden comunidad	Secretaría General, Secretaría de Servicios Administrativos (plan de capacitación)	Durante esta vigencia	Nº de funcionarios capacitados/Nº de funcionarios que atienden público		La oficina de Talento Humano de acuerdo a los lineamientos del Plan de Capacitaciones para servidores públicos 2015, desarrollo capacitación con el fin de mejorar las competencias funcionales y comportamentales de los servidores públicos, con el propósito de lograr mayores niveles de eficacia, eficiencia y satisfacción de las personas en el cumplimiento de sus labores. En la semana del 5 al 9 de octubre se desarrolló por parte de la oficina de Control Interno de Gestión la semana del Fortalecimiento Institucional con énfasis en la Atención al Ciudadano, al cual asistieron 430 funcionarios.
		Fortalecimiento de los canales de atención	Sistema de turnos implementados	Secretaría General	Permanente	1 sistema de turnos	100%	Se instalaron las turneras en el CAMI, con capacidad de medir el grado de satisfacción al ciudadano
			Adecuación de los espacios físicos de atención al ciudadano	Secretaría General	Agosto	Nº de Espacios físicos adecuados	100%	Los espacios se encuentran debidamente identificados y señalizados
	Integrar el mayor Número de canales	Fortalecer la integración de los canales de atención e información para asegurar la	Secretaría General	Permanente	Nº de canales integrados/Nº de canales establecidos	100%	Se encuentra cumplida la integración de los canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que	



COMPONENTE / ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	% de Avance	soportes	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE 31 DE 2015	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE DE 2015	
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Desarrollo institucional para el servicio del ciudadano	Desarrollo institucional para el servicio del ciudadano	<p> difundir en un 100% el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad</p>	<p> Difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad</p>	<p> Oficina Asesora de Comunicaciones Comité de gobierno en línea</p>	<p> Permanente</p>	<p> 1 portafolio de servicios</p>	<p> 100%</p>	<p> En la página institucional se tienen todos los medios: Web, redes sociales, Facebook, twitter, contactenos y el nuevo Software 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.</p>	<p> En la página institucional se tienen todos los medios: Web, redes sociales, Facebook, twitter, contactenos y el nuevo Software 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.</p>	
			<p> Atender en un 100% los servicios de atención al ciudadano</p>	<p> 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 normalidad.</p>	<p> OFICINA PQRS</p>	<p> Permanente</p>	<p> Nº de trámites atendidos/Nº total de trámites</p>	<p> http://itaguareadigital.gov.co/ciudadanos/Paginas/pqrs.aspx</p>	<p> http://itaguareadigital.gov.co/ciudadanos/Paginas/pqrs.aspx</p>		
			<p> Ventanilla única en funcionamiento</p>	<p> 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.</p>	<p> Secretaria General</p>	<p> Permanente</p>	<p> 1 ventanilla única de atención al ciudadano</p>	<p> 100%</p>	<p> swtare implementado</p>	<p> La Ventanilla Única (V.U): Esta herramienta nos permite realizar los trámites y servicios en línea en las diferentes Dependencias de la Alcaldía, con el fin de que el ciudadano presente su solicitud fácilmente de una manera directa, y fue creada con el fin de dar cumplimiento al Decreto 0160 de 2014.</p>	<p> La Ventanilla Única (V.U): Esta herramienta nos permite realizar los trámites y servicios en línea en las diferentes Dependencias de la Alcaldía, con el fin de que el ciudadano presente su solicitud fácilmente de una manera directa, y fue creada con el fin de dar cumplimiento al Decreto 0160 de 2014.</p>
			<p> 100% de ciudadanos satisfechos</p>	<p> Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad</p>	<p> Secretaria General</p>	<p> Permanente</p>	<p> Nº de usuarios satisfechos/Nº de usuarios encuestados *100</p>	<p> Se realizó medición mediante encuestas de satisfacción al ciudadano, encontrándose un 94% de satisfacción</p>	<p> Se realizó medición mediante encuestas de satisfacción al ciudadano, encontrándose un 94% de satisfacción</p>		
			<p> 100% de usuarios atendidos adecuada y oportunamente</p>	<p> Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna</p>	<p> Secretaria General</p>	<p> Permanente</p>	<p> Nº de usuarios atendido oportuna y adecuadamente/Nº de usuarios que han solicitado atención</p>	<p> La medición permitió establecer que la ciudadanía se encuentra satisfecha, pero solicita más espacios cómodos de atención personalizada, sillería en el punto de atención CAMI</p>	<p> La medición permitió establecer que la ciudadanía se encuentra satisfecha, pero solicita más espacios cómodos de atención personalizada, sillería en el punto de atención CAMI</p>		
			<p> Información actualizada y publicada sobre los procedimientos trámites y servicios del ciudadano</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 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</p>	<p> Secretaria General</p>	<p> Permanente</p>	<p> Nº de publicaciones realizadas y medios utilizados</p>	<p> Sistema PQRS</p>	<p> 100%</p>	<p> s sociales a través del link <a href="http://aplicacion">http://aplicacion</a></p>	<p> s sociales a través del link <a href="http://aplicacion">http://aplicacion</a></p>
			<p> Adecuación de espacios físicos y estructurales para la atención prioritaria</p>	<p> Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.</p>	<p> Secretaria General</p>	<p> agosto</p>	<p> Nº de espacios públicos adecuados</p>	<p> 100%</p>	<p> Los espacios dispuestos por la Administración Municipal para la atención al ciudadano en el CAMI se encuentran dispuestos de manera organizada y cumplen con las normas vigentes</p>	<p> Los espacios dispuestos por la Administración Municipal para la atención al ciudadano en el CAMI se encuentran dispuestos de manera organizada y cumplen con las normas vigentes</p>	





## Componente V Rendición de Cuentas

COMPONENTE / ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	% DE AVANCE	SOPORTES	SEGUIMIENTO A DICIEMBRE DE 2015	
RENDICIÓN DE CUENTAS	Planear la rendición de cuentas	Definición de actividades, recursos y responsables para desarrollar el proceso de rendición de cuentas	Conformar el grupo interno de apoyo	Departamento Administrativo de Planeación			100%		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 el Departamento Administrativo de Planeación, la Secretaría General con la estrategia de gobierno en línea y con la oficina de control interno.	
		Sensibilizar al 100% de los funcionarios	Buscar y organizar la información. Diseñar estrategias de comunicación	Comité de rendición de cuentas	Junio / Noviembre	Un Plan de acción para la rendición de cuentas	100%	Documento Consolidador de informe 2015		
		Brindar información al 100% de las organizaciones sociales	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	Nº de funcionarios sensibilizados e invitados / Nº de Funcionarios X100	100%		Actividad cumplida en un 100% mediante 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
			Promover la participación de organizaciones sociales	Sensibilizar a los empleados de la entidad	Grupo de apoyo	Permanente	Nº de organizaciones sociales informadas / Nº de organizaciones sociales identificadas en el municipio	100%		Actividad cumplida en un 100%. Equivalente a la invitación realizada a todas las organizaciones sociales identificadas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas
			Consultar al 100% de los grupos organizados	Elaborar el plan de acción con actividades, recursos y responsables, para desarrollar el proceso de rendición de cuentas	Grupo de apoyo	Permanente	Nº de grupos organizados / Nº de grupos identificados X 100	100%		Actividad cumplida en un 100% equivalente a la consulta realizada a los grupos organizados sobre los temas que son de interés para la audiencia pública de Rendición de cuentas 2015. Esta se lleva a cabo a través de la Página web y diferentes medios de comunicación, escritos, televisivos y radiales.
	Integrar con la ciudadanía		Plan de acción socializado	Comunicar a la ciudadanía el plan de acción institucional para la rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio/Noviembre	Nº de medios o canales de comunicación a través de los cuales se socializó el plan de acción	100%	Publicaciones	Actividad cumplida en un 100% equivalente a la socialización del plan de acción institucional para la rendición de cuentas 2015
			Publicar el 100% de los informes de gestión	Publicar periódicamente la información sobre la gestión	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	1 informe publicado previo a la realización de cada evento	100%	Publicaciones diferentes medios	Esta publicación es constante y se lleva a cabo a través de la Página web del municipio y diferentes medios de comunicación
			1 informe por área de comunicaciones	Preparar informes para la audiencia pública de rendición de cuentas y definir estrategia de comunicación	Secretarías de despacho	Junio/ Noviembre	Un informe consolidado con información de todas las áreas / Plan de comunicaciones	100%	Informes	Actividad cumplida en un 100% 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
	Organizar la audiencia pública de rendición de cuentas		1 plan de comunicaciones	Preparar informes para la audiencia pública de rendición de cuentas y definir estrategia de comunicación	Secretarías de despacho	Junio/ Noviembre	Un informe consolidado con información de todas las áreas / Plan de comunicaciones	100%	Plan de comunicaciones, actas de reuniones	Actividad cumplida en un 100% 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
			Disponer de Espacios y recursos para la rendición de cuentas	Preparar logística para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	Departamento Administrativo de Planeación	Julio y Diciembre	1 espacio adecuado	100%	Recurso logístico puesto a disposición	Actividad cumplida en un 100% equivalente a la preparación de la logística para la realización de la audiencia pública 2015
			Convocar a toda la comunidad	Convocar a la audiencia pública de rendición de cuentas indicando plazo para presentar propuestas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio/ Noviembre	Nº de actividades o medios de comunicación utilizados	100%	Medios de comunicación	Actividad cumplida en un 100% equivalente a la convocatoria realizada para la realización de la audiencia pública 2015
			Publicación del informe	Publicar informe de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio/ Noviembre	Informe publicado	100%	Publicaciones	Actividad cumplida en un 100% equivalente a la publicación de informe para la realización de la audiencia pública 2015
	Realizar 2 audiencias públicas de rendición de cuentas		2 Rendiciones públicas al año	Realizar la rendición de cuentas de acuerdo a lo establecido en la programación	Departamento Administrativo de Planeación	Julio/ Diciembre	Nº de audiencias públicas realizadas	100%		Actividad cumplida en un 50% equivalente a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas diciembre 2015.
			Publicar 2 informes de conclusiones	Divulgar las conclusiones de la audiencia pública	Departamento Administrativo de Planeación	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la audiencia pública	Nº de informes de conclusiones publicados	100%	Publicaciones	Actividad cumplida en un 100% equivalente a la publicación de las conclusiones de la audiencia pública de rendición de cuentas 2015
	Evaluar la rendición de cuentas		Aplicar encuestas para lo menos al 30% de los asistentes	Aplicar encuesta para evaluar el proceso de rendición de cuentas, a los asistentes	Departamento Administrativo de Planeación	Inmediatamente se termine la rendición pública de cuentas	Instrumento de Autoevaluación aplicada al 20% de los asistentes	100%	150 Encuestas realizadas	Actividad cumplida en un 100% equivalente a la aplicación de encuestas a una muestra representativa de los asistentes a la audiencia pública de la rendición de cuentas diciembre 2015.
						Julio / Diciembre		100%	150 Encuestas realizadas	Actividad cumplida en un 100% equivalente a la aplicación de encuestas a una muestra representativa de los asistentes a la audiencia pública de la rendición de cuentas diciembre 2015.
			Evaluar todas las etapas del proceso de rendición de cuentas	Realizar autoevaluación con el grupo de apoyo	Departamento Administrativo de Planeación Comité de Gobierno el área	Después de realizada la audiencia pública. Julio Diciembre	2 informes de Autoevaluación	100%		Actividad cumplida en un 100% equivalente a la realización de la autoevaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas 2015.
		Consultar a todos los organismos de control asistentes	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 organismos de control asistentes	100%	Evaluación de las Consultas a los organismos de control sobre el proceso de rendición de cuentas y los aspectos a mejorar	Actividad cumplida en un 100% equivalente a la consulta y concepto de los organismos de control sobre el proceso de rendición de cuentas 2015 y aspectos a mejorar	
		Elaborar plan de mejoramiento institucional de rendición de cuentas	Identificar oportunidades de mejoramiento	Departamento Administrativo de Planeación	Semestral	Un plan de mejoramiento institucional	100%	Plan de mejoramiento realizado	Actividad cumplida en un 100% equivalente a la identificación de oportunidades de mejoramiento y elaboración del plan de mejoramiento para futuros eventos o audiencias públicas de rendición de cuentas	

Una vez realizado el seguimiento al calendario de obligaciones del municipio de Itagüí se puede establecer que se ha dado cumplimiento al 100% de las actividades, de manera eficiente y oportuna.

NIT. 890.980.093 - 8



En la búsqueda de la democratización de la Administración, el municipio de Itagüí ha colocado a disposición de la ciudadanía una serie de dispositivos en línea a través de la página web, El Punto Vive Digital, éste ha permitido que niños, jóvenes y adultos mayores, pueden utilizar completamente gratis internet, capacitaciones, diversión y entretenimiento y acceder a otras alternativas de servicios en un mismo lugar.

Chat, El servicio es ofrecido a los usuarios con el fin de optimizar la comunicación directa entre la alcaldía y los habitantes, incluso los que se encuentran fuera del país o la ciudad y desean estar enterados de lo que sucede en su municipio.

Blog, donde los usuarios pueden encontrar información y servicios.

Foro: en él se identifica los asuntos de gestión del municipio

Calendario permite ver la programación de todas las actividades y eventos municipales

Contáctenos, sitio en el cual se pueden depositar inquietudes, quejas virtuales, solicitar información

Tramites: Se verifico que en este link la comunidad puede acceder a observar los requisitos mínimos establecidos para los diferentes trámites que requieren, es así como logramos que el municipio de Itagüí presento ante el DAFP 101 trámites, de los cuales a diciembre de 2015 se encuentran inscritos 83 en corrección 15 sin gestión de los cuales 10 son susceptibles de ser registrados y 48 más en creación.

Así las cosas el Municipio de Itagüí, ha dado cumplimiento al decreto 1151 de 2008, y es de resaltar que esto le ha permitido ubicarse dentro de uno de los entes territoriales más modernos de cara a comunidad.

La Administración Municipal de Itagüí, ha fortalecido el servicio al ciudadano acercando los servicios para satisfacer las necesidades de información que cada día son más especializadas y específicas. Las consultas virtuales ofrecen mejores condiciones de vida a los ciudadanos porque disminuyen tiempo y evitan los desplazamientos hasta los sitios de atención presenciales y los trámites y servicios que la ciudadanía prefiere



realizar de manera presencial son atendidos de manera amable y respetuosa en la oficina de atención al ciudadano o en la líneas gratuitas que se tiene a disposición.

### Recomendación

Es evidenciable la interacción de la administración con la comunidad, sin embargo sin desconocer la efectividad de los medios utilizados se debe reforzar con la rendición de cuentas, con el fin de acceder a la población de las periferias y de los ciudadanos desconocedores de la tecnología Responsable

EDISON AUGUSTO RESTREPO CHAVARRIAGA

Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Municipio de Itagüí

P/E Martha Rojas  
R/A: Edison Restrepo