

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30
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	Actividad cumplida en un 33%. Se convocó a líderes MECI para dar inicio con el proceso de actualización de la matriz de riesgos
		Tres encuentros con líderes MECI al año 2014	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	En el mes de abril se llevó a cabo el primer encuentro con líderes MECI, en el cual se llevó a cabo el análisis de la matriz de riesgos de corrupción de cada dependencia
ACCIONES PARA EL MANEJO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION	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	Actividad cumplida en un 33%. Se llevó a cabo la verificación y seguimiento por parte de la oficina asesora

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30
							de control interno
	Elaboración de informe	1 informe trimestral	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
ESTRATEGIA ANTI TRAMITES	Racionalizar los tramites	Estandarizar los tramites identificados	Estandarización de tramites según lineamientos del DAP	Comité de Gobierno en línea y anti tramites	Abril 2014	No de tramites estandarizados/ N° total de trámites.	Actividad cumplida al 100%
		Eliminar requisitos en los tramites que no sean necesarios	Implementación en todos los tramites del decreto 019 /2012	Departamento Administrativo de Planeación	Abril 2014	N° de requisitos de los tramites eliminados/n° total de tramites	Actividad cumplida al 100%
		Automatizar el 100% de los tramites prioritizados	Automatización de trámites. Se dispondrá en la página web del formulario para realizar la solicitud y se podrán adjuntar los documentos escaneados.	Departamento Administrativo de Planeación	Diciembre de 2014	N° de tramites automatizados/ N° de tramites prioritizados	

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30
			Implementación de firma digital, para los tramites automatizados				
		Implementar 2 de cadenas de tramites	Interoperabilidad de trámites a través de intercambio de información con otras entidades. Cadena de trámites, con la cámara de comercio del aburra sur y ventanilla única CAE	Departamento Administrativo de Planeación	Junio 2014	Nº de cadenas de tramites implementadas	
			Implementar cadena de trámites para verificar en la identificación de usuarios con la registraduria		Diciembre 2014	Nº de cadenas de tramites implementadas	
ATENCIÓN CIUDADANO	AL 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	Está vigente en la Página web del Municipio
		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	Se llevó a cabo un acercamiento con la comunidad en el barrio san Fernando comuna 4, para atender las

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30
							necesidades directamente de la comunidad, esta se publicó mediante perifoneo, volantes
		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	Se está en espera del software para implementarlo tanto el de recepción de documentos como el de atención de PQRS
		100% de ciudadanos satisfechos	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad	Secretaria General OFICINA PQRS	Permanente	Nº de usuarios satisfechos/Nº de usuarios encuestados *100	Se realiza la medición mediante encuestas de satisfacción del cliente
		100% de usuarios atendidos adecuada y oportunamente	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Secretaria General	Permanente	Nº de usuarios atendido oportuna y adecuadamente/Nº de usuarios que han solicitado atención	Se identifican las necesidades por medio de las encuestas de satisfacción del cliente

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30
		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.	Secretaria General	Permanente	Nº de publicaciones realizadas y medios utilizados	Esta la información en las carteleras de los pasillos, pagina web y volantes
		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.	Secretaria General	Está sujeto a la remodelación de la infraestructura física de la administración municipal	Nº de espacios públicos adecuados	Está en proceso de implementación, ya que la infraestructura física de la Administración está en proceso de remodelación.

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30
	Afianzar la cultura del servicio al ciudadano de los servidores públicos	Capacitar y sensibilizar al 100% de los funcionarios que atienden comunidad	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio del ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización	Secretaria General, Secretaria de Servicios Administrativos (plan de capacitación)	Durante esta vigencia	Nº de funcionarios capacitados/ Nº de funcionarios que atienden publico	En el mes de junio se inicia el proceso de capacitación a los funcionarios en habilidades para un mejor servicio al ciudadano
	Fortalecimiento de los canales de atención	Sistema de turnos implementados	Fortalecer el sistema de turnos acorde con la normatividad, el cual permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos	Secretaria General	Permanente	1 sistema de turnos	Está en proceso de instalación, ya que la infraestructura física de la Administración está en proceso de remodelación. A la fecha se ha manejado un sistema manual
		Adecuación de los espacios físicos de atención al ciudadano	Adecuar los espacios físicos de acuerdo a la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización	Secretaria General	Está sujeto a la remodelación de la infraestructura física de la administración municipal	Nº de Espacios físicos adecuados	Está en proceso de implementación, ya que la infraestructura física de la Administración

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30
							está en proceso de remodelación.
		Integrar el mayor Número de canales	Fortalecer la Integración de los canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio	Secretaria General	Permanente	Nº de canales Integrados/Nº de canales establecidos	Pendiente por implementar
RENDICION 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 de rendición de cuentas	Mayo / Noviembre	Un Plan de acción para la rendición de cuentas	
			Buscar y organizar la información.				
			Diseñar estrategias de comunicación				
			Elaborar el plan de acción con actividades, recursos y responsables, para desarrollar el proceso de rendición de cuentas				
		Sensibilizar el 100% de los funcionarios					
		Brindar información al 100% de las organizaciones sociales	Sensibilizar a los empleados de la entidad	Grupo de apoyo	Permanente	Nº de funcionarios sensibilizados e invitados/ Nº de Funcionarios X100	Por medio de la Página web del municipio y diferentes medios de comunicación, se comunica a

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30
							los empleados y comunidad en general acerca de los informes de avance de la gestión del Alcalde y su administración
			Promover la participación de organizaciones sociales	Grupo de apoyo		N° de organizaciones sociales informadas/N° de organizaciones sociales identificadas en el municipio	La administración municipal hace la difusión por diferentes medios de comunicación, de igual forma cada dependencia promueve la participación de acuerdo a la organización social a fin
	Interactuar con la ciudadanía	Consultar al 100% de los grupos organizados	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	Esta se lleva a cabo a través de la Pagina web y diferentes medios de comunicación

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30
		Plan de acción socializado	Comunique a la ciudadanía el plan de acción institucional para la rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Mayo/ Noviembre	N° de medios o canales de comunicación a través de los cuales se socializo el plan de acción	
		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	Esta publicación 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	1 informe por área de comunicaciones	Preparar informes para la audiencia pública de rendición y definir estrategia de comunicación	Secretarios de despacho	Mayo/ Noviembre	Un informe consolidado con información de todas las áreas de comunicaciones	
		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	Junio y Diciembre	1 espacio adecuado	
		Convocar a toda la comunidad	Convocar a la audiencia pública de rendición de cuentas indicando plazo para	Oficina Asesora de Comunicaciones	Mayo/ Noviembre	N° de actividades o medios de	

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30	
			presentar propuestas			comunicación utilizados		
		Publicación del informe	Publicar informe de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Mayo/ Noviembre	Informe publicado		
	Realizar audiencias públicas rendición de cuentas	2 de de	2 Rendiciones públicas al año	Realizar la rendición de cuentas de acuerdo a lo establecido en la programación	Departamento Administrativo de Planeación	Junio/ Diciembre	N° de audiencias públicas realizadas	
			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	N° de Informes de conclusiones publicados	
	Evaluar la de rendición cuentas		Aplicar encuestas por 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	
			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 línea	Después de realizada la audiencia pública	2 informes de Autoevaluación	
			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 órganos de control asistentes	

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO ABRIL 30
		Elaborar plan de mejoramiento institucional de rendición pública de cuentas	Identificar oportunidades de mejoramiento	Departamento Administrativo de Planeación	Semestral	Un plan de mejoramiento institucional	Se llevara a cabo después de la audiencia pública programada para el mes de junio

Responsable de la Consolidación:

*Jose Leonardo Arango Arango*  
**JOSE LEONARDO ARANGO ARANGO**  
Director Administrativo de Planeación  
Municipio de Itagüí