

**PRIMER SEGUIMIENTO PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO - ALCALDÍA MUNICIPAL
DE VILLETA- ENERO – ABRIL -2018**

**OFICINA DE CONTROL
INTERNO**



COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGOS-PREVENIR LA MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	abr-18		
Socialización de la política de riesgos institucional y procedimiento de gestión del riesgos a los colaboradores de la alcaldía	Se realizo socialización en Consejo de Gobierno y en Comité de Control Interno de enero de 2018, adicionalmente se efectúa publicación el página web de la Alcaldía.	LIDERES DE PROCESO Y CONTROL INTERNO	100%
Revisión y valoración a la gestión de los riesgos de la vigencia inmediatamente anterior por proceso de acuerdo a la metodología del DAFP	Se efectúa revisión de los riesgos y valoración de los mismo en respectivo Comité de Control Interno para presentación con los dueños de procesos, este es publicado en la página web de la alcaldía y a su vez subido en el SIA Contraloría.	PLANEACION - CALIDAD	100%
Seguimiento a la a Identificación de riesgos de corrupción y valoración a los riesgos anteriormente identificados y clasificación por proceso	Durante el Comité de Control Interno se actualizaron los riesgos con los líderes de proceso, en donde se tiene en cuenta los riesgos de corrupción, dentro de la matriz se tiene riesgos de gestión y de corrupción. Se revisaron y los riesgos y valoraron cada uno.	LIDERES DE PROCESO Y CONTROL INTERNO	50%



COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGOS-PREVENIR LA MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	abr-18		
Análisis de riesgos de corrupción y de gestión por proceso	Con la valoración del impacto, la probabilidad de detección, se realiza en la matriz de riesgos los análisis respectivos.	LIDERES DE PROCESO.	50%
Valoración de los riesgos de corrupción y de gestión por proceso		LIDERES DE PROCESO	
Definición de políticas y controles para administración de los riesgos de corrupción y de gestión por proceso y toma de acciones preventivas	Se definieron controles y acciones en cada riesgo, con el fin de evitar la materialización o en otros casos efectuar minimización del mismo. Las acciones preventivas se realizan en los controles y acciones.	LIDERES DE PROCESO	100%
Consolidación y/o actualización mapa de riesgos de corrupción y de gestión en el aplicativo de riesgos y de acciones preventivas	La matriz de riesgo es consolidada en el proceso de calidad, en donde se construye con los líderes de proceso cada uno de los riesgos, acciones, controles y valoraciones, por el momento se tiene una matriz la cual se encuentra publicada en la página web y un tablero de control para efectuar los respectivos seguimientos.	LIDERES DE PROCESO	100%
Seguimiento riesgos de corrupción y de gestión y del cumplimiento de las acciones preventivas	El seguimiento se realiza en los meses de agosto y diciembre	CONTROL INTERNO	0%



COMPONENTE 2: POLÍTICA ANTITRÁMITES-FACILITAR EL ACCESO DE LA COMUNIDAD A LOS SERVICIOS DE LA ALCALDÍA

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Identificación, normalización y registro de tramites institucionales a nivel organizacional y municipal (SUIT)	Se reprograma actividad para el mes de junio, debido a que se esta asignando un responsable del proceso dentro del sistema de gestión de calidad, se cuenta con procedimiento definido. El personal ya se encuentra capacitado.	GOBIERNO	20%
Socialización y publicación de los tramites de la alcaldía en la pagina web y en los puntos de atención al usuario como comisaria y demás	Los trámites de la Alcaldía se encuentran publicados en la página web, de igual forma en redes sociales continuamente se publican los trámites especiales.	GOBIERNO	70%
Seguimiento a la accesibilidad de la información de los tramites identificados	Se han realizado las respectivas publicaciones de los trámites en página web, redes sociales y carteleras; respecto medio físicos de accesibilidad de personas en condición de discapacidad, se tienen previstas contrataciones y obras para poder facilitar el acceso a estas personas en la Alcaldía y entidades descentralizadas, en este momento se cuenta con ayudas humanas para la accesibilidad.	GOBIERNO	50%



COMPONENTE 2: POLÍTICA ANTITRÁMITES-FACILITAR EL ACCESO DE LA COMUNIDAD A LOS SERVICIOS DE LA ALCALDIA

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Promover la política "Cero Papel" y promocionar el uso de medios electrónicos para agilidad en los tramites a través de campañas.	Se inicia dentro del PIGA la cultura de reciclaje y ahorro de papel, se tiene campañas para el mismo fin. Se cuenta con el programa ORFEO que tiende a cumplir con el ahorro de papel y manejo de la correspondencia en medio digital.	GOBIERNO	60%
Identificación y divulgación en diferentes espacios sobre los trámites y su ubicación	Seguimiento continuo a las actividades planteadas y revisión de la página web, se cuenta con publicaciones en redes sociales y cartelera de la Alcaldía.	GOBIERNO	70%



COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS-VISIBILIZAR LA GESTIÓN INSTITUCIONAL PARA CONTRIBUIR A LA TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
Diseñar las actividades para que sean descritas en el procedimiento de rendición de cuentas institucional que abarca acciones de información (Publicaciones en pagina web, carteleras institucionales, periódico o murales, continua comunicación con el usuarios, redes sociales, Audiencias publicas.)	Se esta diseñando la rendición de cuentas y en acta de consejo de gobierno de febrero de 2018 se definió la estructura del informe de gestión por cada una de las dependencias de la alcaldía. De igual forma se socializó la fecha en que se realizará la rendición. Se generan las etapas, acciones y fecha, el equipo permanente y la caracterización de actores. Adicionalmente se rinde cuentas con los respectivos informes de ley, publicaciones en la página web y redes sociales sobre las obras, gestiones y actividades.	PRENSA	80%
Consolidar las evidencias de la rendición de cuentas y realizar la encuesta de satisfacción de las actividades de RC	Se realizo una primera entrega de informe de gestión publicado en la página web, enviado a la Gobernación y entregado a la Contraloría por medio del SIA. Se ha realizado rendición de cuentas permite a través de redes sociales y control político	PRENSA	60%
Presentar los resultados al comité CICI cada 6 meses del nivel de satisfacción de las actividades de RC, para la toma de acciones	Se cuenta con el resultado del nivel de satisfacción de la vigencia 2016 de la primera rendición de cuentas del período de gobierno 2016-2019, se esta planeando la realización de la rendición de cuentas para el mes de julio de 2018.	PRENSA	60%



COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO- MEJORAR LA CALIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	abr-18		
Mantener publicado y difundir portafolio de servicios y dependencias o directorio de la alcaldía	Se encuentra publicado en la página web de la Alcaldía	PRENSA	100%
Asegurar la disponibilidad y revisión continua de los procedimientos de atención al ciudadano (Servicios y PQRS) en la alcaldía	Se tiene el software ORFEO, que permite efectuar el seguimiento y las trazabilidades de las PQR, se esta diseñando una estrategia efectiva para dar la atención directa al ciudadano, indicando por un primer responsable que direcciona a las diferentes entidades y dependencias al ciudadano, de forma oportuna. Por el momento se cuenta con la atención en cada dependencia.	GOBIERNO	60%
Establecer mecanismo de medición externa de la satisfacción del usuario y/o fortalecer la medición interna de la satisfacción del usuario de acuerdo al sistema integrado de gestión	Se define que como mecanismo de medición de la satisfacción externa sean los buzones de sugerecias,serán ubicados en dependencias estratégicas y en la recepción, esta decisión se toma de acuerdo a la cantidad de ciudadanos que llegan a efectuar trámites y consultas, se decide que esto será consolidado por atención al usuario. A nivel de medición de la satisfacción a medir internamente se aplicara la encuesta, aun esta en diseño.	COMUNICACIONES	40%



COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO- MEJORAR LA CALIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	abr-18		
Mantener continuamente la Identificación de necesidades y expectativas del ciudadano a través de las estrategias institucionales	Se realiza por medio de la página web, en donde se tiene personal definido para dar las respuestas a la ciudadanía, adicionalmente pensando en las personas que no acceden a la página se terminaran de instalar los buzones de sugerencias en las dependencias estratégicas.	COMUNICACIONES	20%
Disponer de información actualizada para la comunidad (procedimientos tramites y servicios, requisitos e indicaciones a la comunidad, Horarios y puntos de atención. Dependencia nombre y cargo para PQRS, así como el video institucional) Resultados de indicadores de gestión (operativos y administrativos)	Se cuenta con datos publicados en la página web, la atención al usuario se realiza de forma personal de 8:00 AM a 6:00 PM, los días lunes, martes, miércoles y viernes, y de 8:00 AM a 12:00 M el sábado. Los indicadores se están construyendo dentro de la implementación del MIPG.	COMUNICACIONES	70%
Sensibilización y capacitación de los servidores públicos para desarrollar competencias y habilidades en servicio al ciudadano	Se reprograma para el segundo semestre de la vigencia 2018. Se cuentan con los procedimientos y actividades definidas.	TALENTO HUMANO	50%
Generar incentivos para los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano	Se esta en proceso de definición y esta para el mes de julio	TALENTO HUMANO	30%



COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO- MEJORAR LA CALIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	abr-18		
Mantener y mejorar los canales de atención para la participación ciudadana	Se cuenta con personal que da respuesta a las diferentes peticiones en la página web, se dispone a partir de junio de un persona que se encargará de la atención al ciudadano, manejo del buzón de sugerencias, y respuesta y/o redireccionamiento al ciudadano. Se cuenta con página web y redes sociales, en donde se publican traits y actividades y sugerencias de la ciudadanía.	GOBIERNO	80%
Mantener y fortalecer los protocolos de atención al ciudadano	Se reprograma actividad para el mes de junio, debido a que se esta asignando un responsable del proceso dentro del sistema de gestión de calidad, se cuenta con procedimiento definido. El personal ya se encuentra capacitado.	GOBIERNO	100%
Realizar seguimiento y control a las PQR de los usuarios por lo menos una vez cada dos meses	Se delega a un funcionario para el seguimiento, realizando verificación por medio del software ORFEO y de cada una de las dependencias,	GOBIERNO	80%
Mantener los espacios físicos en materia de accesibilidad y señalización	Respecto medio físicos de accesibilidad de personas en condición de discapacidad, se tienen previstas contrataciones y obras para poder facilitar el acceso a estas personas en la Alcaldía y entidades descentralizadas, en este momento se cuenta con ayudas humanos para la accesibilidad.	GOBIERNO	100%
Integrar canales de atención e información al ciudadano y seguimiento al buzón de sugerencias y al link de PQR de la pagina web	Se cuenta con correo articulado a el link de la página web para su seguimiento y respuesta. Se terminará de instalar buzón de sugerencias en las dependencias y existe una persona que lidera el proceso.	GOBIERNO	100%



COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	abr-18		
Realizar y socializar política anticorrupción y anti tramites	Se reprograma para Junio	PLANEACION - CALIDAD	0%
Definir cronograma, tipo de información, responsables y frecuencia de actualización del link de transparencia y acceso a la información	Se cuenta con una lista de verificación respecto al contenido de la página web, responsables y actualización. Se cuenta con una persona responsable para administrar y actualizar la página.	PLANEACION - CALIDAD	100%
Verificación del registro de hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP del DAFP	Talento humano realiza continuamente verificaciones de la contratación y registros de las hojas de vida, hasta no contar con los avales respectivos y certificación SIGEP, contratación no continua el procesos contractual.	CONTROL INTERNO	100%
Registrar oportunamente los contratos en el SECOP	Se cuenta con una persona responsable de esta actividad, cual se encuentra asignada a la dependencia de Secretaría de Gobierno.	CONTRATACIÓN	100%
Atender oportunamente las solicitudes de información de las partes interesadas de acuerdo a la ley 1712 y decreto 1755	Se cuenta con software ORFEO, en donde se radican las PQR y se permiten realizar, controlar y cumplir los plazos. De igual forma en la pagina web existe un link de transparencia y de PQR, en donde se publicad e acuerdo a la ley y se da respuesta en tiempos definidos.	GOBIERNO	100%

