

SEGUNDO SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
ALCALDÍA MUNICIPAL DE VILLETA  
MAYO-AGOSTO-2018

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Villeta Vive  
y Somos Todos



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

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	ago-18		
Socialización de la política de riesgos institucional y procedimiento de gestión del riesgos a los colaboradores de la alcaldía	Se cuenta con política riesgos, la cual fue socializada a los líderes de proceso en el primer semestre de la vigencia y se encuentra publicada. La Alcaldía tiene dentro de sus procedimientos el de riesgos, en donde se tiene la frecuencia de los seguimientos y metodología utilizada para su identificación, valoración, controles y evaluación.	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 mismos en el respectivo Comité de Coordinación de Control Interno para su presentación con los dueños de procesos; este es publicado en la página web de la alcaldía.	PLANEACION - CALIDAD	100%
Seguimiento a la a Identificación de riesgos de corrupción y valoración a los riesgos anteriormente identificados y clasificación por proceso	En Comité de Coordinación de Control Interno, se actualizaron los riesgos con los líderes de proceso, incluyendo de los de corrupción, estratégicos, ambiental, administrativos, financieros, de gestión y ocupacional, dentro de la matriz se tiene riesgos de gestión y de corrupción, cada uno de los riesgos dentro de la matriz se encuentran valorados con sus respectivos controles.	LIDERES DE PROCESO Y CONTROL INTERNO	100%



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

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	ago-18		
Análisis de riesgos de corrupción y de gestión por proceso	La Alcaldía cuenta con mapa de riegos para sus diez procesos, en donde se tienen identificados 56 riesgos distribuidos así: 17 riesgos de corrupción, 10 administrativos, 1 ambiental, 2 estratégicos, 1 financiero, 1 ocupacional; de los cuales se tiene el seguimiento semestral a junio 30 de 2018.	LIDERES DE PROCESO.	100%
Valoración de los riesgos de corrupción y de gestión por proceso	Se cuenta con mecanismos para la valoración del riesgo como: A menor impacto 1 a mayor impacto 10, a menor probabilidad de ocurrencia 1 a mayor probabilidad de ocurrencia 10, a menor facilidad de detección 10 a mejor facilidad de detección 1; posterior a esto se encuentra al nivel de prioridad de riesgo alta, media y bajo. Dentro de la matriz para los 17 riesgos de corrupción, se cuenta con escala máxima de valoración de 810 puntos catalogado como alto riesgo de falla, sobre 504 puntos y en la valoración del riesgo mas bajo se encuentra en 21 puntos.	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 tiene definida la política de riesgos y se cuenta con controles dentro de todos los riesgos, estos controles son monitoreados constantemente, Control Interno efectúa seguimiento riesgos semestralmente.	LIDERES DE PROCESO	100%



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

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	ago-18		
Consolidación y/o actualización mapa de riesgos de corrupción y de gestión en el aplicativo de riesgos y de acciones preventivas	Dentro del proceso de Planeación y Mejora Continua, se realiza el mapa de riesgos en donde se integran todos los 10 procesos de la Alcaldía, la Actualización de los riesgos se hace por medio de instrucciones definidas en el COMIGEDDES. La matriz de riesgo se encuentra ubicada en la pagina web de la Alcaldía, y de forma semestral el Jefe de Control interno realiza seguimiento a los riesgos y a sus respectivos controles, de igual forma constantemente se monitorea la no materialización de los mismos.	LIDERES DE PROCESO	100%
Seguimiento riesgos de corrupción y de gestión y del cumplimiento de las acciones preventivas	Los seguimientos a los riesgos por parte de la oficina de control interno se realiza de forma semestral junio-diciembre. Dentro del Comité de Gestión y Desempeño, se presentan los riesgos y sus respectivos seguimientos, en donde se debe indicar si los controles son efectivos para evitar la materialización del riesgo.	CONTROL INTERNO	100%



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

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	abr-18		
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 ANITRÁMITES-FACILITAR EL ACCESO DE LA COMUNIDAD A LOS SERVICIOS DE LA ALCALDIA

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	abr-18		
Promover la política "Cero Papel" y promocionar el uso de medios electrónicos para agilidad en los tramites a través de campañas.	<p>Se incluyo en el PIGA estrategias para culturizar a los empleados y contratistas en el uso adecuado de los recursos como energía, agua y papel.</p> <p>Se definieron indicadores por cada uno de los componentes del PIGA con el fin de realizar seguimiento al cumplimiento de las metas. Se realizará seguimiento en el mes de septiembre.</p> <p>Se diseñaron ayudas visuales lúdicas con el apoyo de la imagen de la mascota institucional, donde se hizo alusión a la importancia del ahorro en el marco de la conservación de los recursos naturales.</p> <p>Se continua con la implementación del programa ORFEO, en donde ha disminuido el consumo de papel, ya que la correspondencia es en formato digital.</p>	GOBIERNO	80%
Identificación y divulgación en diferentes espacios sobre los trámites y su ubicación	<p>Se realiza seguimiento trimestral del cumplimiento de los requisitos de la Ley 1712 de 2014 en lo relacionado con la información a publicar.</p> <p>Los trámites se publicaron en la pagina web, sin embargo están sujetos a aprobación por parte del DAFP y verificar su publicación en el SUIT.</p> <p>Se han publicado algunos tramites por la pagina oficial de la alcaldía en el Facebook.</p>	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
	abr-18		
Diseñar las actividades para que sean descritas en el procedimiento de rendición de cuentas institucional que abarca acciones de información (Publicaciones en página web, cartelera institucionales, periódico o murales, continua comunicación con el usuarios, redes sociales, Audiencias publicas.)	Se generan las etapas, acciones y fecha, el equipo permanente y la caracterización de actores. Se cuenta con procedimiento de la rendición de cuentas. Adicionalmente se rinde cuentas con los respectivos informes de ley, poblaciones en la página web y redes sociales sobre las obras, gestiones y actividades de todos los procesos. Se cuentan con mecanismos en la rendición de cuentas como respectivos informes de ley, publicaciones en la página web y redes sociales sobre la gestión de la Alcaldía, Consejos Veredales, Alcaldía en tu barrio, cumplimiento de documentación requerida de acuerdo a la ley 1712 de 2014.	PRENSA	90%
Consolidar las evidencias de la rendición de cuentas y realizar la encuesta de satisfacción de las actividades de RC	Se efectúa revisiones de informes y compromisos con la comunidad, todas las acciones efectuadas con la población y a beneficio de esta se encuentran publicadas en el Facebook, canal local y página de la Alcaldía cuando aplique. El informe de gestión de la Administración se encuentra en la página web publicado en la cual se genera acceso a la información para la población en general, se entregó a la contraloría, al Concejo Municipal y a la Gobernación de Cundinamarca. Dentro de la evidencias se encuentran informes escritos, fotografías, videos institucionales y comunicados. Se cuenta con formato de encuesta a satisfacción.	PRENSA	80%



# 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		
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 y su respectiva evaluación de la vigencia 2016 de la primera rendición de cuentas del período de gobierno 2016-2019, la rendición de cuenta de la alcaldía se hace por muchos medios SECOP, SIA, redes sociales, pagina Web, canal local, prensa todos los entes o grupos de interesados que soliciten se entrega la información, como derecho fundamental a la información. El proceso de audiencia publica se efectúa en último trimestre de la vigencia.	PRENSA	80%





# 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		
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	<p>Se diseño encuesta de satisfacción como mecanismo de medición de la percepción de la satisfacción externa, además se están instalando los buzones de sugerencias, estos serán ubicados en dependencias estratégicas y en la recepción.</p> <p>Ya fue instalado el buzón de sugerencias en la entrada de la recepción.</p> <p>Se iniciará la aplicación de la encuesta a partir del mes de septiembre por cada una de las dependencias.</p>	COMUNICACIONES	50%
Mantener continuamente la Identificación de necesidades y expectativas del ciudadano a través de las estrategias institucionales	<p>En la pagina web se encuentra disponible el link de PQR para que la ciudadanía manifieste sus necesidades, además de la disponibilidad del buzón y la encuesta de satisfacción.</p> <p>Se estableció la organización y ejecución de los consejos veredales y urbanos, siendo este espacio una mas de las herramientas para la identificación de necesidades de la comunidad.</p> <p>Se realiza seguimiento al cumplimiento de necesidades en cada uno de los consejos veredales y urbanos de acuerdo a lo identificado en la vigencia anterior, esta eficacia ha sido publicada en la pagina del Facebook de la alcaldía</p>	COMUNICACIONES	20%



# 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		
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.  En la página web se creó el link de indicadores de gestión e informes de gestión, además se publica anualmente la rendición de cuentas.	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 está en proceso de definición y está 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
	<b>abr-18</b>		
Mantener y mejorar los canales de atención para la participación ciudadana	<p>Se cuenta con personal que da respuesta a las diferentes peticiones en la página web, se definió la responsabilidad de la atención al ciudadano es de la secretaria administrativa y de gobierno , abarcando manejo de buzones, PQRS, consolidación de necesidades y resultados de la encuesta de satisfacción</p> <p>Se mantienen en operación los canales como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pagina web</li> <li>2. Correo institucional</li> </ol>	GOBIERNO	100%
Mantener y fortalecer los protocolos de atención al ciudadano	Se diseño el procedimiento de PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE , donde se mencionan los canales o medios de comunicación y atención, como la oficina, pagina web y buzón de sugerencias	GOBIERNO	100%
Realizar seguimiento y control a las PQR de los usuarios por lo menos una vez cada dos meses	<p>Control interno realiza seguimiento a la oportunidad en la respuesta a las PQR presentadas por los diferentes canales establecidos por la Alcaldía, esto se realiza en el marco del cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, este informe se radica al alcalde para la toma de acciones.</p> <p>Además cada líder de dependencia realiza verificación de los ORFEOS que están a su cargo y son sujeto de respuesta.</p>	GOBIERNO	80%



# 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 los espacios físicos en materia de accesibilidad y señalización	Se continua trabajando en la adecuación de las instalaciones físicas de la alcaldía para personas discapacitados, se esta en la etapa precontractual para estas adecuaciones.	GOBIERNO	30%
Integrar canales de atención e información al ciudadano y seguimiento al buzón de sugerencias y al link de PQR de la pagina web	Se continua con la disponibilidad de una cuenta de correo electrónico institucional articulado a el link de la página web de PQR para su seguimiento y respuesta. Se instalo un buzón de sugerencias en la recepción en el según piso, se terminaran de instalar los demás buzones antes de terminar la vigencia.	GOBIERNO	75%



## 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 cuenta con el Decreto municipal donde se adopta la política anticorrupción y fue socializada a los miembros de consejo de gobierno en el mes de agosto. Esta pendiente socializar al 100% de los funcionarios y contratistas de la alcaldía	PLANEACION - CALIDAD	100%
Definir cronograma, tipo de información, responsables y frecuencia de actualización del link de transparencia y acceso a la información	Se continua con el control para la verificación respecto al contenido de la página web, responsables y actualización. Se cuenta con una persona responsable para administrar y actualizar la página.  Se definió en consejo de gobierno que el ingeniero de sistemas es quien administra la página web, pero los que general la información son los lideres de dependencia.	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, este control se mantiene a la fecha.	CONTROL INTERNO	100%



## COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO
	abr-18		
Registrar oportunamente los contratos en el SECOP	<p>Se cuenta con una persona responsable de esta actividad, cual se encuentra asignada a la dependencia de Secretaría de Gobierno.</p> <p>Control interno realiza verificación periódica a la publicación en el SECOP, en el mes de julio se recibió auditoria de la Contraloría, donde un criterio de verificación fue el cumplimiento a la publicación como principio de la transparencia.</p>	CONTRATACIÓN	100%
Atender oportunamente las solicitudes de información de las partes interesadas de acuerdo a la ley 1712 y decreto 1755	<p>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.</p> <p>Control interno realiza verificación cada 6 meses del nivel de oportunidad en la respuesta de las PQR. Se deben tomar acciones de mejora para cumplir con los tiempos de respuesta.</p>	GOBIERNO	70%





CONSOLIDACION DEL DOCUMENTO  
NOMBRE: VIVIANA BÁEZ Y LAURA HERNANDEZ  
CARGO: ASESOR DE PLANEACIÓN- ASESOR DE CALIDAD

VALIDACIÓN Y APROBACIÓN DEL DOCUMENTO  
NOMBRE: CARLOS BARRERA VALDERRAMA  
CARGO: JEFE CONTROL INTERNO

Villota Vive  
y Somos Todos

