

TERCER SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2018

ENTIDAD: ALCALDÍA MUNICIPAL DE VILLET A

AÑO: 2018

| ESTRATEGIA O MECANISMO | ACTIVIDADES | ACTIVIDADES REALIZADAS | RESPONSABLE | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |
|---|---|--|--------------------------------------|----------------------------|
| | | dic-18 | | |
| COMPONENTE 1 GESTIÓN DE RIESGOS-PREVENIR LA MATERIALIZACION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION | 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. Se cumple con el total de la actividad | 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 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% |
| | Análisis de riesgos de corrupción y de gestión por proceso | La Alcaldía cuenta con mapa de riesgos 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. | |

| | | | | |
|---|--|---|--------------------|------|
| COMPONENTE 1 GESTIÓN DE RIESGOS-PREVENIR LA MATERIALIZACION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION | 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 | 100% |
| | 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% |
| | 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 COMIGEDES. 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% |
| CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE EN LA VIGENCIA 2018 : 100% | | | | |

| ESTRATEGIA O MECANISMO | ACTIVIDADES | ACTIVIDADES REALIZADAS | RESPONSABLE | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |
|--|---|--|-------------|----------------------------|
| | | dic-18 | | |
| COMPONENTE 2 POLITICA ANTITRAMITES-FACILITAR EL ACCESO DE LA COMUNIDAD A LOS SERVICIOS DE LA ALCALDIA | Identificación, normalización y registro de tramites institucionales a nivel organizacional y municipal (SUIT) | Se proyecta cumplimiento para marzo de el informe de tramites de la vigencia 2018 en el SUIT. Se reprograma actividad para la vigencia 2019 dentro del PAAC. | GOBIERNO | 40% |
| | 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 | 100% |
| | 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 humanos para la accesibilidad. Se cuenta con estudios previos y disponibilidad presupuestal para efectuar la contratación de la accesibilidad a la Alcaldía y al Concejo. Se proyecta contratación en 2019, por lo anterior esta actividad se reprograma para el PAAC 2019 . | GOBIERNO | 70% |

| | | | | |
|--|--|---|-----------------|-------------|
| COMPONENTE 2 POLITICA ANTITRAMITES-FACILITAR EL ACCESO DE LA COMUNIDAD A LOS SERVICIOS DE LA ALCALDIA | <p>Promover la política "Cero Papel" y promocionar el uso de medios electrónicos para agilidad en los tramites a través de campañas.</p> | <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. Se estructuró Plan de Acción y Decreto del Progrma Ambiental.</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> <p>Esta pendiente adoptar la política "Cero papel" a nivel institucional</p> | <p>GOBIERNO</p> | <p>100%</p> |
| | <p>Identificación y divulgación en diferentes espacios sobre los trámites y su ubicación</p> | <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. Se han publicado algunos tramites por la pagina oficial de la alcaldía en el Facebook.</p> | <p>GOBIERNO</p> | <p>100%</p> |

CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE EN LA VIGENCIA 2018 : 82%

| ESTRATEGIA O MECANISMO | ACTIVIDADES | ACTIVIDADES REALIZADAS | RESPONSABLE | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |
|---|--|---|-------------|----------------------------|
| | | dic-18 | | |
| COMPONENTE 3 RENDICION DE CUENTAS- VISIBILIZAR LA GESTION INSTITUCIONAL PARA CONTRIBUIR A LA TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION CIUDADANA | 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 realizó la rendición de cuentas, en donde se publica en la página web, todas las etapas fueron cumplidas y el equipo de la rendición elaboró las actividades previas a la audiencia pública. | PRENSA | 100% |
| | Consolidar las evidencias de la rendición de cuentas y realizar la encuesta de satisfacción de las actividades de RC | Se cuenta con el informe de la estructuración, ejecución y seguimiento de la rendición de cuentas. | PRENSA | 100% |
| | Presentar los resultados al comité CICI cada 6 meses del nivel de satisfacción de las actividades de RC, para la toma de acciones | Se efectuó presentación de resultados en el CICI y en Consejo de Gobierno, de igual forma en el COMIGEDES. | PRENSA | 100% |
| CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE EN LA VIGENCIA 2018 : 100% | | | | |

| ESTRATEGIA O MECANISMO | ACTIVIDADES | ACTIVIDADES REALIZADAS | RESPONSABLE | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |
|--|--|--|----------------|----------------------------|
| | | dic-18 | | |
| COMPONENTE 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO- MEJORAR LA CALIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS | Mantener publicado y difundir portafolio de servicios y dependencias o directorio de la alcaldía | Se evidencia la publicación del portafolio de servicios de la alcaldía en la página web, así como el direccionamiento estratégico, el cual contiene la misión. El directorio esta disponible en el Link de Transparencia y acceso a la información, con el 100% de los contactos de las dependencias. | PRENSA | 100% |
| | Asegurar la disponibilidad y revisión continua de los procedimientos de atención al ciudadano (Servicios y PQRS) en la alcaldía | 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. Se esta llevando diligenciamiento de formato de PQRS para los grupos de valor que requieran radicar una queja de forma verbal, escrita , en canal virtual o telefónico. Se diseño y aprobó el FORMATO SUGERENCIAS, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES para el registro y control, con el fin de asegurar la trazabilidad y confiabilidad de la información. Este procedimiento esta en el marco del proceso de gobierno y convivencia, esta pendiente la socialización del procedimiento. | GOBIERNO | 100% |
| | 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 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. Durante la vigencia se efectuó una medición de satisfacción al usuario, y se cuenta con informe de PQRS de Control interno. Ya fue instalado el buzón de sugerencias en la entrada de la recepción. Se iniciará la aplicación de la encuesta a partir del mes de septiembre por cada una de las dependencias. | COMUNICACIONES | 50% |

| | | | | |
|--|---|---|----------------|------|
| | | 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. | | |
| | Mantener continuamente la Identificación de necesidades y expectativas del ciudadano a través de las estrategias institucionales | 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. 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. Se requieren replantear actividades para el PAAC 2019. | COMUNICACIONES | 100% |
| | 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 creo el link de indicadores de gestión e informes de gestión, además se publica anualmente la rendición de cuentas. | COMUNICACIONES | 100% |
| | 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. Se reprograma actividad para el 2019 en el PAAC. Se adsigna un funcionario para servicio al ciudadano. | TALENTO HUMANO | 70% |
| | Generar incentivos para los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano | Se esta en proceso de definición, Se reprograma para el PAAC 2019. | TALENTO HUMANO | 30% |

| | | | | |
|--|---|--|----------|------|
| COMPONENTE 4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO- MEJORAR LA CALIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS | 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 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. Se mantienen en operación los canales como: 1. Pagina web 2. Correo institucional 3. Recepción 4. Buzón de sugerencias 5. Encuesta de satisfacción 6. Redes sociales 7. Teléfono 8. Consejos veredales y urbanos | 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 | 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. Además cada líder de dependencia realiza verificación de los ORFEOS que están a su cargo y son sujeto de respuesta. | GOBIERNO | 100% |
| | 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. La contratación inicia en 2019, ya que se cuenta con la disponibilidad presupuestal y estudios correspondientes. | GOBIERNO | 70% |
| | 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 | 100% |

CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE EN LA VIGENCIA 2018 : 85%

| ESTRATEGIA O MECANISMO | ACTIVIDADES | ACTIVIDADES REALIZADAS | RESPONSABLE | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO |
|--|---|---|----------------------|----------------------------|
| | | dic-18 | | |
| COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | 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% |
| | 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. 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. | CONTRATACIÓN | 100% |

| | | | | |
|---|--|---|----------|------|
| COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | 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. Para el2019 , dentro de ORFEO se genera radicación del la PQRS que llegan por cnal virtual y de igual forma los grupos de valor pueden hacer seguimiento en que va su trámite con el radicado respectivo.</p> | GOBIERNO | 100% |
| CUMPLIMIENTO DEL COMPONENTE EN LA VIGENCIA 2018 : 100% | | | | |
| CUMPLIMIENTO TOTAL DEL PLAN DE ACCIÓN DEL 93%-Se reprograman actividades para la vigencia 2019 dentro del PAAC, en donde serealata temas como SUIT, accesibilidad, | | | | |
| CONSOLIDACION DEL DOCUMENTO | | CARGO: VIVIANA BÁEZ Y LAURA HERNANDEZ NOMBRE: ASESOR DE PLANEACIÓN- ASESOR DE CALIDAD FIRMA: | | |
| SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA: | | CARGO: CARLOS BARRERA VALDERRAMA NOMBRE: JEFE CONTROL INTERNO FIRMA: | | |