



**ALCALDIA MUNICIPAL DE VILLETA**  
**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL USUARIO**  
**VIGENCIA 2019**

| OBJETIVO GENERAL  | COMPONENTES/ OBJETIVOS ESPECIFICOS   | META ANUAL   | NOMBRE DEL INDICADOR META   | FORMULA DE INDICADOR   | METAS MESUALIZADAS |  |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             | ACTIVIDADES METAS ANUALES | CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             | RESPONSABLE    |                  |                |                  |   |  |                |                |                |                |                        |   |                     |                     |                    |                    |                        |                        |
|---|--|--|---|--|--------------------|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------------------|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------|------------------|----------------|------------------|---|--|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------------|---|---------------------|---------------------|--------------------|--------------------|------------------------|------------------------|
|   |  |  |   |  | E<br>N<br>E        | F<br>E<br>B  | M<br>A<br>R | A<br>B<br>R | M<br>A<br>Y | J<br>U<br>N | J<br>U<br>L | A<br>G<br>O | S<br>E<br>P | O<br>C<br>T | N<br>O<br>V | D<br>I<br>C |                           | MES                       |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                |                  |                |                  |   |  |                |                |                |                |                        |   |                     |                     |                    |                    |                        |                        |
|   |  |  |   |  |                    |  |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                           | E<br>N<br>E               | F<br>E<br>B | M<br>A<br>R | A<br>B<br>R | M<br>A<br>Y | J<br>U<br>N | J<br>U<br>L | A<br>G<br>O | S<br>E<br>P | O<br>C<br>T | N<br>O<br>V | D<br>I<br>C |                | H<br>E<br>N<br>O | T<br>E<br>M    | F<br>I<br>E<br>R | F<br>I<br>N   |  |                |                |                |                |                        |   |                     |                     |                    |                    |                        |                        |
| <b>COMPONENTE 1</b><br><b>GESTION DE RIESGOS-PREVENIR LA MATERIALIZACION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION</b>                                   | PREVENIR EN UN 100% LA MATERIALIZACION DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION DURANTE LA VIGENCIA                | PORCENTAJE DE RIESGOS DE CORRUPCION  | TOTAL RIESGOS IDENTIFICADOS - TOTAL RIESGOS DE MATERIALIZADOS / TOTAL RIESGOS IDENTIFICADOS * 100 | 25                  25                  25                  25 | 25                 | Reinduccion de la política de riesgos institucional y procedimiento de gestion del riesgos a los colaboradores de la alcaldia  | █           | █           |             |             |             |             |             |             |             |             |                           |                           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             | Recurso Actual | Recurso Actual   | Recurso Actual | Recurso Actual   | LIDERES DE PROCESO Y CONTROL INTERNO TALENTO HUMANO |  |                |                |                |                |                        |   |                     |                     |                    |                    |                        |                        |
|   |  |  |   |  |                    | Revision y valoración a la gestion de los riesgos de proceso, de gestion y de corrupcion de la vigencia inmediatamente anterior por proceso de acuerdo ala metodología del DAFP  |             | █           |             |             |             |             |             |             |             |             |                           |                           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                |                  |                |                  |   |  |                | Recurso Actual | Recurso Actual | Recurso Actual | Recurso Actual         | PLANEACION - CALIDAD Y LIDERES DE PROCESO |                     |                     |                    |                    |                        |                        |
|   |  |  |   |  |                    | Analisis y valorar de riesgos de corrupcion y de gestion por proceso de la vigencia actual   |             | █           |             |             |             |             |             |             |             |             |                           |                           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                |                  |                |                  |   |  |                |                |                | Recurso Actual | Recurso Actual         | Recurso Actual                            | Recurso Actual      | LIDERES DE PROCESO. |                    |                    |                        |                        |
|   |  |  |   |  |                    | Definicion de políticas y controles para administracion de los riesgos de corrupcion y de gestion por proceso y toma de acciones preventivas en la vigencia actual   |             | █           |             |             |             |             |             |             |             |             |                           |                           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                |                  |                |                  |   |  |                |                |                |                | Recurso Actual         | Recurso Actual                            | Recurso Actual      | Recurso Actual      | LIDERES DE PROCESO |                    |                        |                        |
|   |  |  |   |  |                    | Consolidacion y/o actualización mapa de riesgos de corrupcion y de gestion en el aplicativo de riesgos y de acciones preventivas   |             | █           |             |             |             |             |             |             |             |             |                           |                           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                |                  |                |                  |   |  |                |                |                |                |                        | Recurso Actual                            | Recurso Actual      | Recurso Actual      | Recurso Actual     | LIDERES DE PROCESO |                        |                        |
|   |  |  |   |  |                    | Seguimiento riesgos de corrupcion y de gestion y del cumplimiento de las acciones preventivas  |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                           |                           |             |             |             |             |             |             |             |             | █           |             |             |                |                  |                |                  |   |  |                |                |                |                |                        | Recurso Actual                            | Recurso Actual      | Recurso Actual      | Recurso Actual     | CONTROL INTERNO    |                        |                        |
| <b>COMPONENTE 2</b><br><b>POLITICA ANTI-TRAMITES-FACILITAR EL ACCESO DE LA COMUNIDAD A LOS SERVICIOS DE LA ALCALDIA</b>                     | DISMINUIR EN UN 100% LAS BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS ATRIBUIBLES A LOS TRAMITES INSTITUCIONALES | PORCENTAJE DE DISMINUCION DE BARRERAS DE ACCESO ATRIBUIBLES A TRAMITES INSTITUCIONALES | TRAMITES DISPONIBLES EN EL SUIT / TOTAL DE TRAMITES IDENTIFICADAS * 100                           | 50                  50                  50                  50 | 50                 | Identificación, normalización y registro de tramites institucionales a nivel organizacional y municipal (SUIT)   | █           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                           |                           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                |                  |                |                  |   |  | Recurso Actual | Recurso Actual | Recurso Actual | Recurso Actual | Secretaría de gobierno |   |                     |                     |                    |                    |                        |                        |
|   |  |  |   |  |                    | Socialización y publicación de los tramites de la alcaldia en la pagina web y en los puntos de atención al usuario como comisaria y demas  |             | █           |             |             |             |             |             |             |             |             |                           |                           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                |                  |                |                  |   |  |                |                |                |                |                        |   | Recurso Actual      | Recurso Actual      | Recurso Actual     | Recurso Actual     | Secretaría de gobierno |                        |
|   |  |  |   |  |                    | Seguimiento a la accesibilidad de la información de los tramites identificados   |             | █           |             |             |             |             |             |             |             |             |                           |                           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                |                  |                |                  |   |  |                |                |                |                |                        |   |                     | Recurso Actual      | Recurso Actual     | Recurso Actual     | Recurso Actual         | Secretaría de gobierno |
|   |  |  |   |  |                    | Promover la política "Cero Papel" y promocionar el uso de medios electronicos para agilidad en los tramites a travez de campañas.  |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                           |                           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             | █              |                  |                |                  |   |  |                |                |                |                |                        |   |                     | Recurso Actual      | Recurso Actual     | Recurso Actual     | Recurso Actual         | Ingeniero ambiental    |
|   |  |  |   |  |                    | Identificación y divulgación en diferentes espacios sobre los tramites y su ubicación  |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                           |                           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             | █              |                  |                |                  |   |  |                |                |                |                |                        |   |                     | Recurso Actual      | Recurso Actual     | Recurso Actual     | Recurso Actual         | Secretaría de gobierno |
| <b>COMPONENTE 3</b><br><b>RENDICION DE CUENTAS- VISIBILIZAR LA GESTION INSTITUCIONAL PARA CONTRIBUIR A LA TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION</b> | INTERACTUAR (Informar y recoger información) EN EL 100% DE LOS ESPACIOS COMUNITARIOS                   | PORCENTAJE DE EJECUCION DE RENDICIONES DE CUENTAS                                      | TOTAL ACTIVIDADES DE RC EJECUTADAS / TOTAL ACTIVIDADES DE RC PROGRAMADAS * 100                    | 25                  25                  25                  25 | 25                 | 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 ) | █           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                           |                           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                |                  |                |                  |   |  |                |                | Recurso Actual | Recurso Actual | Recurso Actual         | Recurso Actual                            | Planeacion y prensa |                     |                    |                    |                        |                        |
|   |  |  |   |  |                    | Consolar las evidencias de la rendición de cuentas y realizar la encuesta de satisfacion de las actividades de RC  |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                           |                           |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |             |                |                  |                |                  |   |  |                |                |                |                |                        |   |                     | Recurso Actual      | Recurso Actual     | Recurso Actual     | Recurso Actual         | Prensa                 |

|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                                     |
|--|------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-------------------------------------|
| <b>FORTALECER LOS PROCESOS Y ACCIONES AL CIUDADANO Y DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION</b> | <b>CIUDADANA</b> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Presentar los resultados al comité CICI cada 6 meses del nivel de satisfacción de las actividades de RC, para la toma de acciones  | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual   | Prensa y control interno   |                                     |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Mantener publicado y difundir portafolio de servicios y dependencias o directorio de la alcaldía   | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual   | Prensa y sistemas  |                                     |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Asegurar la disponibilidad y revisión continua de los procedimientos de atención al ciudadano (Servicios y PQRS) en la alcaldía  | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual   | Atención al usuario  |                                     |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 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 | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual   | Atención al usuario  |                                     |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Diseñar mecanismo o herramienta para identificación de necesidades y expectativas del ciudadano.   | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual   | Planeación y prensa  |                                     |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Mantener actualizada la página web según Ley 1712 de 2014  | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual | Prensa y sistemas                   |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Sensibilización y capacitación de los servidores públicos para desarrollar competencias y habilidades en servicio al ciudadano   | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual | Talento humano                      |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Generar incentivos para los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano  | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual | Talento humano                      |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | mantener y mejorar los canales de atención para la participación ciudadana   | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual | Prensa                              |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Mantener y fortalecer los protocolos de atención al ciudadano  | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual | Atención al usuario                 |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Realizar seguimiento y control a las PQRS de los usuarios por lo menos una vez cada dos meses                                    | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual | Atención al usuario                 |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Mantener los espacios físicos en materia de accesibilidad y señalización   | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual | Secretaría de gobierno              |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Integrar canales de atención e información al ciudadano y seguimiento al buzón de sugerencias y al link de PQRS de la página web | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual | Atención al usuario                 |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Reinducción de la política anticorrupción y antitrámites   | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual | PLANEACION - CALIDAD talento humano |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Mantener actualizada la página web según Ley 1712 de 2014  | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual | Prensa y sistemas                   |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Verificación del registro de hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP del DAFP                                   | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual | CONTROL INTERNO                     |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Registrar oportunamente los contratos en el SECOP  | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual | Contratación                        |
|  |                  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Atender oportunamente las solicitudes de información de las partes interesadas de acuerdo a la ley 1712 y decreto 1755           | Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual<br>Recurso Actual | Secretaría de gobierno              |

ELABORADO POR: Laura P. Hernandez T. - Asesora de Planeación y Calidad  
 REVISADO POR: Carlos Barrera - Jefe Control Interno  
 APROBADO POR: COMITÉ INSTITUCIONAL DE CONTROL INTERNO (Ver acta No. 1)

