

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO AGOSTO 31
IDENTIFICACION DE RIESGOS DE	Actualización de la matriz de	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	30 de abril, 31 de agosto 31 de diciembre	Mapa de riesgos actualizado	Actividad cumplida en un 66%. Durante las asesorías realizadas por el equipo profesional MECI-CALIDAD se solicita la actualización de la matriz de riesgos
CORRUPCION	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	res MECI para analizar el Equipo MECI- 31 de agosto No de er do actual de los riesgos CALIDAD 31 de diciembre con lídere	No de encuentros con líderes MECI	Actividad cumplida en un 66%. 6 encuentros en el primer semestre con los líderes y el equipo MECI-CALIDAD, asistencia verificable en actas	
ACCIONES PARA EL MANEJO DE	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	30 de abril, 31 de agosto 31 de diciembre	No de auditorías realizadas a la matriz de riesgos	Actividad cumplida en un 66%. Se llevó a cabo la verificación y seguimiento por parte de la oficina asesora de control interno
LOS RIESGOS DE CORRUPCION	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	30 de abril, 31 de agosto 31 de diciembre	1 informe elaborado y publicado	Se llevó a cabo la publicación del segundo informe por parte de la oficina asesora de control interno
ESTRATEGIA ANTI TRAMITES	Racionalizar los tramítes	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/ Nº 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	Nº de requisitos de los tramites eliminados/nº total de tramites	Actividad cumplida al 100%



COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO AGOSTO 31
		Automatizar el 100% de los tramites priorizados	Automatización de trámites. Se dispondrá en la página web del formulario para realizar la solicitud y se podrán adjuntar los documentos escaneados. Implementación de firma digital, para los tramites automatizados	Departamento Administrativo de Planeación	Diciembre de 2014	Nº de tramites automatizados/ Nº de tramites priorizados	No Aplica
		Implementar 2	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	Junio 2014	Nº de cadenas de tramites implementadas	Avance de 50% se está implementando a través de la web service
		- cadenas de tramites	Implementar cadena de trámites para verificar en la identificación de usuarios con la registraduria	- Planeación	Diciembre 2014	Nº de cadenas de tramites implementadas	No Aplica
ATENCION AL CIUDADANO	Desarrollo institucional para el servicio del	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
	ciudadano	Atender en un 100% los servicios de atención al	Optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y	OFICINA PQRS	Permanente	N° de tramites atendidos/N° total de tramites	Se optimizo el proceso de atención al ciudadano a partir del primero de



COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO AGOSTO 31
		ciudadano	servicios al ciudadano y procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo a la normatividad.				agosto, con la implementación del software integrado de PQRDS
		Ventanilla única en funcionamiento	Fortalecer la prestación en el servicio de la oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicítudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano.	Secretaría General	Permanente	1 ventanilla única de atención al ciudadano	Se articuló la ventanilla única de correspondencia con la oficina de atención al ciudadano para centralizar las PQRDS. Está en proceso la implementación del software de gestión documental
		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	N° de usuarios satisfechos/N° 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	atendido oportuna y adecuadamente/Nº	Se está implementando la matriz de atención, la cual mide las necesidades y expectativas del ciudadano al acercarse a la administración
		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 tramite de servicio, requisitos	Secretaria General	Permanente	N° de publicaciones realizadas y medios utilizados	Está la información en las carteleras de los pasillos, pagina web y volantes



COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO AGOSTO 31
			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.				
		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	agosto	Nº de espacios públicos adecuados	Actividad cumplida en 100%, ya está implementado
	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	N° de funcionarios capacitados/N° de funcionarios que atienden publico	Se capacito a los funcionarios de las distintas dependencias para que re direccionaran los tramites y solicitudes hechas por los al ciudadanos



COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO AGOSTO 31
		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	A la fecha se ha manejado un sistema manual
	Fortalecimiento de los canales de atención	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	Agosto	Nº de Espacios físicos adecuados	Actividad cumplida en 100%, ya está implementado
	acricion	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	Actividad cumplida en 100%, ya está implementado
		Planear rendición de de actividades, recursos y responsables, para desarrollar el proceso de rendición de cuentas Definición de actividades, recursos y responsables, para desarrollar el proceso de rendición de cuentas Sensibilizar el 100%	Conformar el grupo interno de apoyo	Departamento Administrativo de Planeación Comité de rendición de			Actividad cumplida en un 50% equivalente a la audiencia pública de
			Buscar y organizar la información.			Un Plan de acción viembre para la rendición de cuentas	Rendición de Cuentas del 1er semestre realizada el 25 de julio de 2014
RENDICION DE CUENTAS	rendición de		Diseñar estrategias de comunicación				
		de los funcionarios Brindar información al 100% de las Elaborar el plan d con actividades, re responsables, desarrollar el productional desarrollar el plan desarrollar el plan de con actividades, re responsables, desarrollar el plan de con actividades el plan de con activi		- cuentas			



COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO AGOSTO 31
		organizaciones sociales	rendición de cuentas				
			Sensibilizar a los empleados de la entidad	Grupo de apoyo	Permanente	N° de funcionarios sensibilizados e invitados/ N° de Funcionarios X100	Actividad cumplida en un 50% Por medio de la Página web del municipio y diferentes medios de comunicación, se comunicó a los empleados y comunidad en general acerca de la rendición de cuentas a del Alcalde para el día 25 de julio de 2014
			Promover la participación de organizaciones sociales	Grupo de apoyo		organizaciones sociales	Actividad cumplida en un 50%. Equivalente a la invitación realizada a todas las organizaciones sociales identificadas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del día 25 de julio de 2014
	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	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la consulta realizada a los grupos organizados sobre los temas que son de interés para la audiencia pública de Rendición de cuentas del día 25 de julio de 2014. Esta se lleva a cabo a través de la Pagina web y diferentes medios de comunicación



COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO AGOSTO 31
		Plan de acción socializado	Comunique a la ciudadanía el plan de acción institucional para la rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio/ Noviembre	N° de medios o canales de comunicación a través de los cuales se socializo el plan de acción	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la socialización del plan de acción institucional para la rendición de cuentas del día 25 de julio de 2014
		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 es constante y se lleva a cabo a través de la Pagina web del municipio y diferentes medios de comunicación
		1 informe por área 1 plan de comunicaciones	Preparar informes para la audiencia pública de rendición y definir estrategia de comunicación	Secretarios de despacho	Junio/ Noviembre	Un informe consolidado con información de todas las áreas Plan de comunicaciones	para la audiencia pública de rendición y la definición
	Organizar la audiencia pública de rendición de cuentas	Disponer de Espacios y recursos para la rendición de cuentas		Departamento Administrativo de Planeación	Julio y Diciembre	1 espacio adecuado	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la preparación de la logística para la realización de la audiencia pública del día 25 de julio de 2014
		Convocar a toda la comunidad	Convocar a la audiencia pública de rendición de cuentas indicando plazo para presentar propuestas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio/ Noviembre	N° de actividades o medios de comunicación utilizados	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la convocatoria realizada para la realización de la audiencia pública del día 25 de julio de 2014



COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO AGOSTO 31
		Publicación del informe	Publicar informe de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Junio/ Noviembre	Informe publicado	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la publicación de informe para la realización de la audiencia pública del día 25 de julio de 2014
	Realizar 2 audiencias	2 Rendiciones públicas al año	Realizar la rendición de cuentas de acuerdo a lo establecido en la programación	Departamento Administrativo de Planeación	Julio/ Diciembre	N° de audiencias públicas realizadas	pública de rendición de cuentas del día 25 de julio de 2014
	públicas de rendición de cuentas		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	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la publicación de las conclusiones de la audiencia pública de rendición de cuentas del día 25 de julio de 2014
	Evaluar la rendición de		Aplicar encuesta para evaluar el proceso de rendición de cuentas, a los asistentes	Departamento Administrativo de Planeación	Inmediatamente se termine la rendición publica de cuentas Julio / Diciembre	Instrumento de Autoevaluación aplicada al 20% de los asistentes	audiencia pública de la rendición de cuentas del día 25 de julio de 2014
	cuentas	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. Julio / Diciembre	2 informes de Autoevaluación	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la realización de la autoevaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas del día 25 de julio de 2014



COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO AGOSTO 31
		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 publica	Consultar al 100% de los órganos de control asistentes	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la consulta y concepto de los organismos de control sobre el proceso de rendición de cuentas del día 25 de julio de 2014 y aspectos a mejorar
		Elaborar plan de mejoramiento institucional de rendición publica de cuentas	Identificar oportunidades de mejoramiento	Departamento Administrativo de Planeación	Semestral	Un plan de mejoramiento institucional	Actividad cumplida en un 50% equivalente a la identificación de oportunidades de mejoramiento y elaboración del plan de mejoramiento para futuros eventos o audiencias públicas de rendición de cuentas

Responsable:

JHON JAIRO GOMEZ CARDENAS Director Administrativo de Planeación Municipio de Itagüí

92