

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION	Actualización de la matriz de riesgos	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 CALIDAD MECI-	Marzo 2014	No de líderes convocados
		Tres encuentros	Realizar encuentros con líderes MECI para analizar el estado actual de los riesgos de cada dependencia	Equipo CALIDAD MECI-	10 primeros días de Abril, julio, octubre	No de encuentros
ACCIONES PARA EL MANEJO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCION	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	10 primeros días de Abril, julio, octubre	No de auditorías realizadas a la matriz de riesgos
	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	10 primeros días de Abril, julio, octubre	1 informe elaborado y publicado
ESTRATEGIA ANTI TRAMITES	Racionalizar los tramites	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/ N° total de trámites.
		Eliminar requisitos en los tramites que no sean necesarios	Implementación en todos los tramites del decreto 019 /2012	Departamento Administrativo de Planeación	Abril 2014	N° de requisitos de los tramites eliminados/n° total de tramites
		Automatizar el 100% de los tramites prioritizados	Automatización de trámites. Se dispondrá en la página web del formulario para realizar la solicitud y se podrán adjuntar los documentos escaneados.	Departamento Administrativo de Planeación	Diciembre de 2014	N° de tramites automatizados/ N° de tramites prioritizados

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
			Implementación de firma digital, para los tramites automatizados			
		Implementar 2 cadenas de tramites	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 Planeación de	Junio 2014	Nº de cadenas de tramites implementadas
			Implementar cadena de trámites para verificar en la identificación de usuarios con la registraduria		Diciembre 2014	Nº de cadenas de tramites implementadas
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Desarrollo institucional para el servicio del ciudadano	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	1portafolio de servicios
		Atender en un 100% los servicios de atención al ciudadano	Optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de	OFICINA PQRS	Permanente	Nº de tramites atendidos/Nº total de tramites

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
			acuerdo a la normatividad.			
		Ventanilla única en funcionamiento	Fortalecer la prestación en el servicio de la oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano.	Secretaría General	Permanente	1 ventanilla única de atención al ciudadano
		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	Nº de usuarios satisfechos/Nº de usuarios encuestados *100
		100% de usuarios atendidos adecuada y oportunamente	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Secretaria General	Permanente	Nº de usuarios atendido oportuna y adecuadamente/Nº de usuarios que han solicitado atención
		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 e indicaciones necesarias	Secretaria General	Permanente	Nº de publicaciones realizadas y medios utilizados

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
			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	Está sujeto a la remodelación de la infraestructura física de la administración municipal	Nº de espacios públicos adecuados
	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	Nº de funcionarios capacitados/Nº de funcionarios que atienden publico

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
	Fortalecimiento de los canales de atención	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
		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	Está sujeto a la remodelación de la infraestructura física de la administración municipal	Nº de Espacios físicos adecuados
		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
RENDICION DE CUENTAS	Planear la rendición de cuentas	Definición de actividades, recursos y responsables, para desarrollar el proceso de rendición de	Conformar el grupo interno de apoyo Buscar y organizar la información.	Departamento Administrativo de Planeación Comité de rendición de cuentas	Mayo / Noviembre	Un Plan de acción para la rendición de cuentas

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR			
		cuentas	Diseñar estrategias de comunicación						
		Sensibilizar el 100% de los funcionarios	Elaborar el plan de acción con actividades, recursos y responsables, para desarrollar el proceso de rendición de cuentas						
		Brindar información al 100% de las organizaciones sociales	Sensibilizar a los empleados de la entidad				Grupo de apoyo	Permanente	N° de funcionarios sensibilizados e invitados/ N° de Funcionarios X100
			Promover la participación de organizaciones sociales				Grupo de apoyo		N° de organizaciones sociales informadas/N° de organizaciones sociales identificadas en el municipio
	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			
		Plan de acción socializado	Comunique a la ciudadanía el plan de acción institucional para la rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Mayo/ Noviembre	N° de medios o canales de comunicación a través de los cuales se socializo el plan de acción			
		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			
	Organizar la audiencia pública de rendición de cuentas	1 informe por área 1 plan de comunicaciones	Preparar informes para la audiencia pública de rendición y definir estrategia de comunicación	Secretarios de despacho	de Mayo/ Noviembre	Un informe consolidado con información de todas las áreas Plan de comunicaciones			

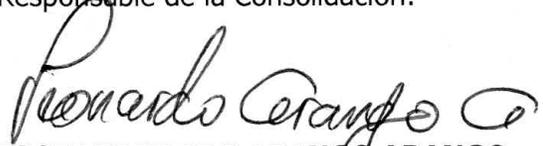
PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	
		Disponer de Espacios y recursos para la rendición de cuentas	Preparar logística para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	Departamento Administrativo de Planeación	Junio y Diciembre	1 espacio adecuado	
		Convocar a toda la comunidad	Convocar a la audiencia pública de rendición de cuentas indicando plazo para presentar propuestas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Mayo/ Noviembre	N° de actividades o medios de comunicación utilizados	
		Publicación del informe	Publicar informe de rendición de cuentas	Oficina Asesora de Comunicaciones	Mayo/ Noviembre	Informe publicado	
	Realizar audiencias públicas de rendición de cuentas	2 de de	2 Rendiciones públicas al año	Realizar la rendición de cuentas de acuerdo a lo establecido en la programación	Departamento Administrativo de Planeación	Junio/ Diciembre	N° de audiencias públicas realizadas
			Publicar 2 informes de conclusiones	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
	Evaluar la de rendición de cuentas	la de	Aplicar encuestas por lo menos al 30% de los asistentes	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	Instrumento de Autoevaluación aplicada al 20% de los asistentes
			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 publica	2 informes de Autoevaluación
			Consultar a todos los organismos de control	Consultar a los organismos de control	Departamento Administrativo de	Dentro de los 10 días siguientes	Consultar al 100% de los órganos de control

PLAN DE ACCION PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE ITAGÜÍ 2014

COMPONENTE /ESTRATEGIA	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR
		asistentes	sobre el proceso de rendición de cuentas y los aspectos a mejorar	Planeación	a la realización de la audiencia publica	asistentes
		Elaborar plan de mejoramiento institucional de rendición publica de cuentas	Identificar oportunidades de mejoramiento	Departamento Administrativo de Planeación	Semestral	Un plan de mejoramiento institucional

Responsable de la Consolidación:


JOSE LEONARDO ARANGO ARANGO
 Director Administrativo de Planeación
 Municipio de Itagüí