



MATRIZ DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2017

Publicado - 30 Enero de 2017

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
1. Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración del Riesgo	1.1	Definir política de administración de riesgos, con los respectivos controles, y alinear con la planeación estratégica de la entidad. Incluyendo los controles a los riesgos de corrupción.	Política de Gestión de Riesgo actualizada y publicada en el SIG	Secretaría de Planeación	28/02/2017
		1.2	Actualizar mapa de riesgos de corrupción institucional de acuerdo a últimos cambios de Estructura	Mapa de Riesgos actualizado según últimos cambios de estructura	Secretaría de Planeación	31/03/2017
		1.3	Elaborar y adoptar manual o guía para la administración de riesgos, de acuerdo al documento EPAAC.	Procedimiento de Gestión del Riesgo (P-DE-04) actualizado	Secretaría de Planeación	26/08/2016
		1.4	Socializar y publicar Política de Gestión de Riesgos	Política de Gestión de Riesgos difundida	Secretaría de Planeación	31/03/2017
		1.5	Identificar los riesgos de corrupción de la entidad, sus fuentes, causas y consecuencias.	Riesgos de corrupción identificados	Secretaría de Planeación	29/09/2017
		1.6	Revisar el mapa de riesgos de corrupción conforme a los procesos de la entidad, teniendo en cuenta el objetivo del proceso e identificando las causas que originan prácticas corruptas, riesgos de corrupción y consecuencias o efectos ocasionados por estos.	Mapa de Riesgos de Corrupción Revisado según Nueva Estructura	Secretaría de Planeación, Procesos involucrados, COSIG	29/09/2017
		1.7	Valorar los riesgos de corrupción de la entidad, donde se determine su probabilidad de materialización y su impacto y evaluarlos comparándolos con sus controles para determinar la zona de riesgo final.	Riesgos de corrupción Valorados y actualizados	Secretaría de Planeación, Procesos involucrados, COSIG	29/09/2017
		1.8	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción como resultado de un proceso de participación de actores internos y externos a la entidad. Antes de su divulgación.	Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado	Secretaría de Planeación, Procesos involucrados, COSIG	30/10/2017
		1.9	Publicar en la página web de la entidad la matriz de riesgos de corrupción.	Matriz de riesgos de corrupción Publicada	Secretaría de Planeación	30/10/2017
		1.10	Monitorear y revisar el mapa de riesgos de corrupción por parte de los líderes de los procesos.	Mapa de riesgos de corrupción monitoreado	Secretaría de Planeación COSIG	30/10/2017
		1.11	Realizar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, analizando las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción revisado y actualizado en el SIG	Secretaría de Planeación	30/10/2017

<b>2. Racionalización de Trámites</b>	<b>Proceso De Racionalización De Trámites</b>	2.1	Identificar los trámites u otros procedimientos administrativos procesos con que cuenta la entidad.	100% de Trámites u procedimientos Identificados	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	30/06/2017
		2.2	Clasificar los trámites de la entidad según su importancia, y los procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.	100% de Trámites de la entidad clasificados	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	30/06/2017
	2.3	Realizar mejoras en los costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos con que cuenta la entidad e incluir el uso de medios tecnológicos para su realización.	Revisión y ajuste del 100% de los trámites identificados	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	30/06/2017	
	2.4	Establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Reporte del 100% inventario de trámites registrados al SUIT	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico Universitario de Organización y Métodos	30/06/2017	
	2.5	Desarrollar la racionalización de trámites a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas.	Inventario del 100% de Trámites racionalizados	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	30/06/2017	
	2.6	Adoptar y publicar la estrategia de racionalización de trámites, en las fechas establecidas para su formalización la página web de la entidad.	Estrategias de racionalización de trámites publicadas en la Web	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	30/08/2017	
	2.7	Realizar los seguimientos a la estrategia de racionalización de trámites por arte de la Oficina de Control Interno en las fechas establecidas para su realización.	Informes de seguimiento de Control Interno	Secretaría Control Interno	29/09/2017	
<b>Interoperabilidad</b>	3.1	Realizar un diagnóstico de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas.	Informe de Diagnóstico de rendición de cuentas 2016 en el portal Web	Comunicaciones	31/03/2017	
	3.2	Identificar los grupos de interés y sus necesidades de información para focalizar las acciones de rendición de cuentas.	Revisión estado de políticas y procedimientos incluyendo la rendición de cuentas del SIG	Comunicaciones	31/03/2017	
	3.3	Formular las actividades para ser cumplidas durante el año 2017 según plan de trabajo de Comunicaciones integrarlas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo a objetivos y metas trazadas en la Rendición de Cuentas.	Plan de Trabajo de Comunicaciones actualizado e identificando los temas de rendición de cuentas	Comunicaciones	31/03/2017	
	3.4	Promover y realizar el diálogo con la ciudadanía conforme a lo estipulado en el Manual Único de Rendición de Cuentas.	Informe de acciones emprendidas según metodologías definidas sobre la Rendición de cuentas	Comunicaciones	28/07/2017	
<b>3. Rendición de Cuentas</b>						
<b>Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones</b>						

Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición Y Petición de Cuentas	3.5	Selección de acciones para generar incentivos conforme a lo estipulado en el Manual Único de Rendición de Cuentas.	Identificar las estrategias de incentivos definidas en metodologías implementadas	Comunicaciones	28/07/2017
	3.6	Realizar la evaluación por la ciudadanía registrada en una memoria, publicada y divulgada para conocimiento público.	Socialización y difusión de la Rendición de Cuentas en la web de la entidad	Comunicaciones	31/10/2017
Evaluación Y Retroalimentación a la Gestión Institucional	3.6	Realizar encuestas de percepción a los ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y asimismo utilizar la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos.	Trabulación y consolidado de encuestas	Secretaría Privada	31/03/2017
Mejorar Atención al Ciudadano	4.1	Realizar acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.	Metodologías definidas y actualizadas	Secretaría Privada	31/03/2017
	4.2	Formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, actualización de políticas y procedimientos en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS), y trámites	Planes y procedimientos Actualizados bajo normativa	Secretaría Privada	31/05/2017
Fortalecimiento de los Canales de Atención	4.3	Revisar los protocolos éticos para incluir políticas de trato digno al ciudadano según la normativa y responsabilidad de los servidores públicos frente a las PQRS, que garanticen la oportunidad de respuesta de los ciudadanos.	Protocolos revisados	Secretaría Privada	28/07/2017
	4.4	Sensibilización, capacitación y seguimiento a los funcionarios de la administración, responsables de la recepción de las PQRS, sobre los canales de información, y la normatividad.	Capacitaciones bajo la normativa	Secretaría Privada	30/06/2017
Normativo Y Procedimental	4.5	Gestionar acciones que den cuenta de las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido	Informes de Gestión que incluya necesidades de la población objetivo	Secretaría Privada	31/03/2017
	4.6	Disponer de un enlace de fácil acceso, en la página web de la entidad, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoonlinea.gov.co)	Disposición de enlaces en la página Web	Secretaría Privada	31/03/2017
Relacionamiento con el Ciudadano	4.7	Actualizar y diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos	Registros y formatos actualizados	Secretaría Privada	31/03/2017
	4.8	Cumplir con los parámetros establecidos para dar respuesta a las peticiones dando cumplimiento a que estas sean objetiva, veraz, completa, motivada y actualizada, oportunas, informativas, claras y de fácil comprensión.	Informes mensuales de seguimiento a las PQRS, incluyendo	Secretaría Privada	31/03/2017
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					



		4.10	Vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad incluyendo entre otras la recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	indicadores de oportunidad y evaluación	Secretaría Privada	31/03/2017
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Lineamientos de Transparencia Activa	5.1	Publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 de 2014 en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.	Diagnóstico de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	31/03/2017
		5.2	Evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014		Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	28/04/2017
	5.3	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a todo tipo de población.	Informe de Mejoras implementadas en el Sistema de atención	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	28/04/2017	
	5.4	Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país. Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe Solicitudes de Acceso	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	28/09/2017	
	5.5	Establecer y fortalecer mecanismos o canales de denuncia de hechos de corrupción y consolidar informes de los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos en el marco de la ley de transparencia ley 1712 de 2015, además de	Informe de procesos disciplinarios entre otros mecanismos definidos	Dirección Control Disciplinario	31/05/2017	
6. Iniciativas Adicionales	Definir iniciativas de mejora en la actuación de los servidores públicos	6.1				

**ACTIVIDADES PROGRAMADAS**

**ACTIVIDADES EJECUTADAS**

**RESULTADO - EJECUTADO**

JAIRO HERNÁN ARAQUE FERRARD  
Alcalde (E)

CARLOS MAURICIO HENAO BARRERA  
Secretario de Planeación