



Alcaldía Municipal de Palmira  
NIT. 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**  
**PLAN DE ACCIÓN**



<b>Entidad:</b>	Alcaldía Municipal de Palmira	TRD: 1149.10.1.002
<b>Misión:</b>	La Administración Municipal de Palmira es una entidad comprometida con la paz que satisface los derechos de sus habitantes, brindándoles bienestar y dignidad, mediante el fortalecimiento de la concertación, la convivencia entre los sectores público y privado y la integración territorial, articulando los diferentes actores generadores del desarrollo que permitan fortalecer al Municipio de Palmira como un territorio sustentable que usa adecuadamente sus recursos físico y naturales y los articula con las dimensiones del desarrollo.	

### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017

#### Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Avance a ago 31	Avance a dic 31	Observaciones
Subcomponente/proceso 1. Política de Administración de Riesgos.	1.1. Aplicar la política de administración de riesgos en la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción - MRC.	Adecuar el MRC en concordancia al modelo de operación por procesos que quede vigente.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	25 de enero de 2017.				
Subcomponente/proceso 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1. Identificar los Riesgos de Corrupción.	Realizar la caracterización de los riesgos de corrupción de cada una de las Dependencias de la Administración Municipal, de acuerdo a la política de administración de riesgos existente.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	25 de enero de 2017.				
	2.2. Valorar los Riesgos de Corrupción.	Elaborar una matriz con los riesgos de corrupción valorados de acuerdo con la metodología aplicable en la Administración Municipal .						
	2.3. Elaborar la Matriz de Riesgos de Corrupción.	Cada Secretaría, Subsecretarías de Despacho, Dirección y Jefe de Oficina entregará a la Secretaría de Planeación el MRC de su respectiva Dependencia.						

**Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Avance a ago 31	Avance a dic 31	Observaciones
Subcomponente/proceso 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.4 Controlar y hacer seguimiento a los riesgos de corrupción identificados.	Realizar seguimiento en tres fases: * El dueño de cada proceso y lo remitirá a la Secretaría de Planeación. * La Secretaría de Planeación realizará la consolidación del MRC y la actualizará con los avances reportados por cada una de las anteriores. * La Oficina de Control Interno - OCI realizará la evaluación de los avances del MRC.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	25 de enero de 2017.				
Subcomponente/proceso 3. Consulta y divulgación.	3.1. Publicar el MRC, de acuerdo con la normatividad vigente.	Una publicación del MRC en la página web institucional.	Secretaría de Planeación	30 de enero de 2017.				
Subcomponente/proceso 4. Monitoreo y revisión.	3.1. Publicar los informes de seguimientos realizados por la OCI a los MRC de las Dependencias.	Una publicación cuatrimestral del seguimiento del MRC en la página web institucional.	Jefe de Oficina.	15 de mayo-14 de septiembre de 2017 y 12 de enero de 2018.				

**Componente 2: Racionalización de Trámites (Ver cuadro anexo y diligenciarlo las dependencias que tienen trámites y/o servicios de cara al ciudadano).**
**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Avance a ago 31	Avance a dic 31	Observaciones
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.1. Generar datos y contenidos sobre la gestión y los resultados de la misma.	Entregar a la comunidad información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, a cerca de las acciones para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Municipal - PDM - 2016-2019 "Con inversión social construimos Paz" (Cada Dependencia debe evidenciar como entregó información a la comunidad).	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	Permanente				
	1.2. Cumplir las metas misionales y las asociadas al PDM.							
	1.3. Disponer, exponer y difundir datos, estadísticas o documentos por parte de la entidad.							

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Avance a ago 31	Avance a dic 31	Observaciones
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.4. Cumplir con principios de calidad, disponibilidad y oportunidad de los datos y los contenidos, para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.	Entregar a la comunidad información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, a cerca de las acciones para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Municipal - PDM - 2016-2019 "Con inversión social construimos Paz" (Cada Dependencia debe evidenciar como entregó información a la comunidad).	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	Permanente				
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1. Mantener un contacto directo con la población, a través de espacios, bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías.	Comunicar a la población en general las diferentes acciones de la Administración Municipal de sus objetivos, planes, metas y fines esenciales.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	Permanente				
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1. Reforzar el comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas, mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.	Contribuir a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	Permanente				
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1. Medir, evaluar y controlar los resultados de las diferentes operaciones, así como establecer, entre otros, comportamientos, tendencias y relaciones entre lo programado y lo ejecutado por cada una de las dependencias de la entidad teniendo como punto de partida la Autoevaluación a la Gestión.	Realizar la evaluación de la rendición de cuentas con la comunidad y grupos de interés.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	Permanente				

**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Avance a ago 31	Avance a dic 31	Observaciones
Subcomponente 1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.	1.1. Implementar la estructura administrativa adecuada para mejorar los servicios a la ciudadanía, mediante el Sistema Integrado de Gestión - SIG.	Una estructura administrativa que cumple con los lineamientos del SIG y mantiene la certificación de calidad de los procesos .	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	Permanente				
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1. Control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones para tener una mejor trazabilidad y respuesta oportuna a los ciudadanos.	Registrar informe de PQRSDf y satisfacción del ciudadano.	Dependencias que atienden público bajo el liderazgo de la Secretaría de Participación Comunitaria.	Junio 30 y Dic. 29 de 2017.				
	2.2. Crear páginas sociales de atención al ciudadano.	2 canales adicionados para atención al ciudadano.	Secretaría de Participación Comunitaria, Dirección de Comunicaciones y de TlyC.	Abril 28 de 2017.				
	2.3. Habilitar la línea 195 para todos los operadores telefónicos. Direccionamiento permanente a las Dependencias competentes. Difundir por medio de los medios de comunicación la existencia de los canales de atención al ciudadano.	Nº de canales de atención al ciudadano en funcionamiento continuo.	Secretaría de Participación Comunitaria, Dirección de comunicaciones y de TlyC.	31 de marzo de 2017.				
	2.4. Realizar consolidado mensual de informes de los buzones de sugerencias.	Realizar seguimiento a los informes recibidos de los enlaces encargados de los buzones de sugerencias.	Secretaría de Participación Comunitaria.	Mensual				
	2.5. Adecuación de la sala para atención al ciudadano.	Una sala de atención al ciudadano según estipula la Ley.	Secretaría de Participación Comunitaria.	31 de octubre de 2017.				

**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Avance a ago 31	Avance a dic 31	Observaciones
Subcomponente 3. Talento Humano.	3.1. Fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.	Mejorar las competencias del talento humano respecto del servicio al ciudadano.	Secretaría de Desarrollo Institucional. Subsecretaría de Gestión de Talento Humano.	Permanente				
	3.2. Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.		Dependencias que atienden ciudadanos.	Permanente				
	3.3. Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.			Semestral				
	3.4. Mantener en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Mejorar las competencias del talento humano respecto del servicio al ciudadano.	Secretaría de Desarrollo Institucional. Subsecretaría de Gestión de Talento Humano.	Permanente				
	3.5. Aplicar el sistema previsto en el Plan de Bienestar e incentivos para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.			31 de diciembre de 2017				

**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Avance a ago 31	Avance a dic 31	Observaciones
Subcomponente 4. Normativo y procedimental.	4.1. Desarrollar mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad, vejez y envejecimiento, en situación de discapacidad, embarazadas y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Fortalecer los mecanismos de atención a la población vulnerable con protección constitucional y legal ampliada.	Dependencias que atienden ciudadanos.	Permanente				
	4.2. Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.			Trimestral				
	4.3. Formular una política de protección de datos personales.	Una política de protección de datos personales formulada.	Secretarías de Participación Comunitaria y Jurídica.	30 de junio de 2017				
Subcomponente 5. Relacionamento con el ciudadano.	5.1. Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo.	Indagar sobre las características y necesidades de la ciudadanía, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.	Secretaría de Participación Comunitaria.	Mensual				

**Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Avance a ago 31	Avance a dic 31	Observaciones
Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa.	1.1. Actualizar la Información en el Portal Institucional, según criterios de GEL y demás normatividad vigente. * Emitir (1) circular semestral para recordar a las diferentes dependencias la actualización de la información en el Portal Institucional.	* Portal Institucional Actualizado. Evaluación de procuraduría con calificación satisfactoria. * Dos circulares enviadas.	Líder GEL y Webmaster.	Permanente				
Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva.	2.1. Desarrollar estrategias para dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRSD de la ciudadanía.	Responder debidamente las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina.	Permanente				

### Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Avance a ago 31	Avance a dic 31	Observaciones
Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información.	3.1. Elaborar el inventario de activos de Información, esquema de publicación de información e Índice de Información Clasificada y Reservada.	Publicación del Registro o inventario de activos de Información, El Esquema de publicación de información e Índice de Información Clasificada y Reservada en el Portal Institucional.	Líder gestión documental, Dirección de Comunicación es y Líder Gel.	Permanente				
Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1. Instalar JAWS y MAGIC, inicialmente en los Pcs de las Dependencias que atienden público y realizar las actividades necesarias para instalarlo en los demás equipos de la Administración, incluyendo las que están descentralizadas.	10% de los equipos de la Administración con el software JAWS Y MAGIC instalado.	Dirección de TlyC.	Junio 30 de 2017				
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1. Generación y consolidación de informe de solicitudes realizadas en el sistema de información de PQRSD.	Informes Trimestrales.	Secretaría de Participación Comunitaria. Oficina de Control interno.	Trimestral				

Compiló: Diego Mauricio Carrera Melo - Secretario de Planeación

Proyectó: Germán A. Duque M. - Profesional Universitario 2

Acompañó: Arvey Lozano - Profesional Universitario 1

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

[www.palmira.gov.co](http://www.palmira.gov.co)

PBX.2709500 Ext. 2221

