



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**



1149.10.1.4

<b>Entidad:</b>	Alcaldía Municipal de Palmira
<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 2018

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	Observaciones
Subcomponente/proceso 1. Política de Administración de Riesgos.	1.1.1. 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 esta vigente.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	19 de enero de 2018.	Permanente	Se aplica la Guía para la Administración del Riesgo de la Entidad por parte de cada una de sus Dependencias, adecuado al nuevo Mapa de Operación por Procesos - MOP; de acuerdo al Decreto 1499 de 2017, se debe ajustar al Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual integra los riesgos institucionales con los de corrupción .
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.			Permanente	Se tiene como principal objetivo el conocimiento de las fuentes de los riesgos, sus causas y sus consecuencias, en cada una de las Dependencias de la Entidad.
	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 .			Permanente	Se tiene como principal objetivo medir los riesgos inherentes. Es decir, determinar la probabilidad de materialización de los riesgos y sus consecuencias o impactos, con el fin de establecer las zonas de riesgo inicial.

**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	Observaciones
Subcomponente/proceso 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	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.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	19 de enero de 2018.	Cumplido	Se elaboró por parte de cada una de las Dependencias de la Administración, pasando por la consulta, divulgación y revisión de los respectivos equipos de trabajo, en la actualidad nos encontramos realizando mesas de trabajo para actualizarla, de acuerdo al nuevo Decreto 1499 de 2017 .
	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.	19 de enero de 2018.	Permanente	La Alta Dirección debe de garantizar que no se materialicen los posibles riesgos de corrupción, a través de la implementación de los diferentes tipos de control existentes.
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 2018.	Cumplido	Se publicó en la página Web Institucional, dentro del tiempo de Ley, se está en estudio actualizarlo al nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Subcomponente/proceso 4. Monitoreo y revisión.	4.1. 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 2018 y 11 de enero de 2019.	En desarrollo	La Política de Riesgos de la Administración Municipal, plantea la realización de seguimientos por parte de la Oficina de Control Interno como 3ª Línea de Defensa (1ª Dueño del Proceso; 2ª Secretaría de Planeación). La Oficina tiene planeado realizar el seguimiento; no obstante en cada auditoría también se revisa.

**Componente 2: Racionalización de Trámites (Realizarlo los enlaces de las dependencias que tienen trámites y/o servicios de cara al ciudadano en el SUIT).**

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	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, 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	Permanente	Se proporciona a la comunidad la información que requiera, siempre y cuando ésta sea de interés común y no goce de reserva o privacidad, amparada por la Ley de protección de la información 1581 de 2012. La información se da a conocer por medio de las redes sociales, la atención al usuario con rutas de atención, boletines de prensa de la Administración Municipal.
	1.2. Divulgar oportunamente el cumplimiento de las metas misionales y las asociadas al PDM.	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	Permanente	En las Dependencias se encuentra actualizada la información que se produce, se cuenta con un Comité para el seguimiento del PDM y el apoyo de una herramienta informática, como lo es el módulo del SIIFWeb, el cual sirve para su monitorear su cumplimiento y la generación de alertas.
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1. Mantener 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	Permanente	Se entrega Información a la comunidad sobre portafolio de trámites y servicios de la Administración Municipal, mediante ventanillas únicas, convocatorias, foros, capacitaciones, orientación personalizada, brigadas cívico-comunitarias, redes sociales, rendición de cuentas, eventos múltiples, entre otros.
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	Permanente	En la Subsecretaría de Gestión del Talento Humano se direcciona este tipo de capacitaciones, desde el Plan Institucional de Capacitaciones (PIC), previo estudio de necesidades de las mismas en las diferentes Dependencias.

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Observaciones
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	Permanente	El Gabinete Municipal cuenta con el apoyo un equipo de trabajo para esta labor, los cuales tienen sus respectivos planes de acción, de mejoramiento y diferentes medidas de control para lograr el normal cumplimiento de las funciones y la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

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

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Observaciones
Subcomponente 1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.	1.1. Continuar fortaleciendo la estructura administrativa adoptada, 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	Permanente	El SIG cuenta con un equipo comprometido con el mantenimiento de la Certificación, el cual se encuentra repartido por toda la Administración y hay un(a) funcionari@ enlace por cada Dependencia, que se encarga de multiplicar la información necesaria para cumplir con este propósito y brindar una buena atención a nuestra razón de ser, el ciudadano.
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.	Evidenciar el cumplimiento en oportunidad y calidad de la información requerida (informe de PQRSDF) y de satisfacción del ciudadano.	Todos los procesos bajo el liderazgo de la Secretaría de Participación Comunitaria.	Junio 29 y Dic. 28 de 2018.	En desarrollo	Se tiene consolidado informe de PQRSDF con corte al 30 de Marzo del presente.
	2.2. Fortalecer, implementar y promocionar nuevos canales de atención y comunicación al ciudadano.	Dar a conocer y poner a disposición de la ciudadanía la información actualizada de la entidad, garantizando acceso a la información pública.	Secretaría de Participación Comunitaria, Dirección de Comunicaciones y de TlyC.	Junio 29 de 2018.	Permanente	Se viene realizando un trabajo para que en la página web de la Alcaldía los ciudadanos puedan realizar los trámites y servicios que ofrecen las diferentes dependencias de la Administración Municipal.
	2.3. 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	Permanente	Se encuentra Informe con corte al 30 de Abril del presente.

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

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Observaciones
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.4. Adecuación de la sala para atención al ciudadano.	Una sala de atención al ciudadano según estipula la Ley.	Secretaría de Participación Comunitaria.	21 de septiembre de 2018.	En Proceso	Se han realizado reuniones, a la fecha se asignó un Arquitecto, que está encargado de realizar nuevos diseños por parte de la Secretaría General.
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	Permanente	Se firmó el Decreto Nro.1 de febrero 12 de 2018, por medio del cual se adopta el plan institucional de capacitación para el 2018 y se apropian los rubros presupuestales para dar cumplimiento, de tal forma que se asegura el deseo de fortalecer las competencias del talento Humano, por parte de la Administración Municipal.
	3.2. Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Mejorar las competencias del talento humano respecto del servicio al ciudadano.	Dependencias que atienden ciudadanos.	Permanente	En Proceso	Se realizará campaña de sensibilización en el mes de junio donde se va a enfocar en la Ley 1755 de 2015.
	3.3. Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Mejorar las competencias del talento humano respecto del servicio al ciudadano.	Secretaría de Desarrollo Institucional. Subsecretaría de Gestión de Talento Humano.	Semestral	En desarrollo	La Subsecretaría de Gestión del Talento Humano, adscrita a la Secretaría de Desarrollo Institucional, realiza la evaluación comportamental y de desempeño de los funcionarios públicos, tanto de carrera administrativa como de provisionalidad, según los términos de Ley y tiempos establecidos por la Comisión Nacional del Servicio Civil.

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

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Observaciones
Subcomponente 3. Talento Humano.	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	Permanente	Como se expresó anteriormente, el Decreto 01 de febrero 12 de 2018, adoptó el PIC, en el cual se encuentran las necesidades de actualización y estudios de los funcionarios de la administración municipal y dentro de los temas, están los de Gobernanza para la paz, en los cuales está ética y transparencia en la gestión pública, mecanismos de participación ciudadana, resolución de conflictos, derechos humanos, principios y fines del Estado, orientación al servicio, entre otros, en pro del mejor servicio.
	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.					
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	Permanente	Se brinda atención prioritaria, dando cumplimiento a la Ley 1437 de 2011, en su artículo 5, ítem 6.
	4.2. Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.					
Subcomponente 5. Relacionamiento 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	En desarrollo	Se cuenta con tabulado de encuestas de satisfacción con corte al 30 enero, 28 de febrero y 30 de marzo.

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

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	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.	Lider GEL y Webmaster.	Permanente	Permanente	Pendiente generar circular en el mes de mayo para todas las Dependencias, solicitando el envío de información para la actualización permanente del contenido publicado en la página web. La Dirección de TlyC sigue trabajando en la implementación de los Datos Abiertos, en el momento tenemos 22 conjuntos de datos y 9 mapas publicados en el portal www.datos.gov.co que es uno de los componentes de la Estrategia de Gobierno en Línea y que además quedó dentro de las metas del Plan de Desarrollo.
	1.2. Verificar y validar la publicación de la información obligatoria de los procesos que se desarrollan en la entidad.	Cumplir requerimientos de la Ley de Transparencia y acceso a la información Nacional 1712 de 2014 y el CONPES 167 de 2013.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	Permanente	Permanente	La entidad territorial viene dando cumplimiento a la normatividad de ley de transparencia, realizando seguimientos constantes a la actualización de la información que está publicada en la página web.
	1.3. Publicar información relacionada con la contratación y continuar el proceso de identificación de la totalidad de los trámites que se llevan a cabo en la administración a fin de generar nuevas estrategias de racionalización.	Publicación en la página del SECOP y en el SUIT.	Dependencias con enlace SUIT y la Dirección de Contratación Pública.	Permanente	Permanente	Se revisa permanentemente la plataforma del SECOP y del SUIT para verificar y validar la publicación de la información de los procesos en su etapa pre contractual y contractual, como también la actualización e inscripción de los diferentes trámites que se realizan en la Administración Municipal.
Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva.	2.1. Desarrollar estrategias para dar respuesta oportuna y de fondo a las PQRS de la ciudadanía.	Responder debidamente las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	Permanente	Permanente	La Secretaría de Participación Comunitaria hace seguimiento a las PQRSDF, mediante emisión de alertas semanales, en cuanto a la calidad de las respuestas de fondo, es competencia y responsabilidad de cada Dependencia.
	2.2. Aplicar el principio de gratuidad en consecuencia de no realizar cobros adicionales según el tipo de trámite o información solicitado por el ciudadano.	Cumplir las directrices del Decreto 1081 de 2015.			Permanente	En su mayoría los trámites que se realizan en la Administración Municipal son gratuitos y se trata al máximo de colaborar al ciudadano, en ahorro de tiempo y dinero.

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abril 30	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 Comunicaciones y Líder Gel.	Permanente	Permanente	Se cuenta con el inventario de activos de la información avalada por la Secretaría Jurídica.
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.	Julio 06 de 2018	Permanente	Se encuentran instaladas y funcionando en los equipos de cómputo de los Puntos Vive Digital del Centro, la calle 47, en la I.E. Antonio Lizarazo 40 y en Rozo 24 licencias de los software JAWS y MAGIC, que fueron donadas por MINTIC para ser manejadas por personas discapacitadas. Luego de generar circular enviada a todas las dependencias, donde se solicita expresar la necesidad de instalación, a la fecha se instaló una licencia de JAWS y MAGIC en la Secretaría de Tránsito, de acuerdo a solicitud realizada por ellos.
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1. Realizar informes de seguimiento para la verificación del cumplimiento del mínimo requerido por la normatividad vigente, respecto de transparencia y acceso a la función pública.	Informes Semestrales	Secretaría de Participación Comunitaria. Oficina de Control interno.	Semestral	En proceso	Se tiene como soporte información de seguimiento de enero a abril de 2018.

Compiló: Diego Mauricio Carrera Melo - Secretario de Planeación

Proyectó: Germán A. Duque M. - Profesional Universitario 1

Acompañó: Arvey Lozano - Profesional Universitario 02

Centro Administrativo Municipal de Palmira - CAMP

Calle 30 No. 29 -39: Código Postal 763533

www.palmira.gov.co

PBX.2709500 Ext. 2221

