

	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN		CÓDIGO: FO-DPSPE-116
	DIRECCIÓN PLANEACIÓN SOCIOECONÓMICA Y PROYECTOS ESTRATÉGICOS		VERSIÓN: 1.0
ALCALDÍA DE PALMIRA NIT. 891.380.007-3	PLAN DE ACCIÓN		FECHA: 04-29-2011
<b>Entidad:</b>	Alcaldía Municipal de Palmira		TRD: 1149.10.1.002
<b>Misión:</b>	Entidad comprometida con la paz, que satisface los derechos de sus ciudadanos, brindándoles bienestar y dignidad, mediante el fortalecimiento de la concertación, la convivencia entre los sectores públicos, y privados y la integración territorial, articulando los diferentes actores generadores del desarrollo, que permitan fortalecer la Administración Municipal como territorio sustentable, que usa adecuadamente sus recursos naturales y los articula con las dimensiones del desarrollo.		

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016								
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. Establecer los objetivos que se esperan lograr.	Garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina.	22 de enero de 2016.				
	1.2. Desarrollar estrategias que apunten al logro de esta política.							
	1.3. Realizar acciones que contemplen el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido.							
	1.4. Llevar a cabo el seguimiento y evaluación correspondiente para la implementación y efectividad de las políticas.							
Subcomponente/proceso 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1. Identificar los Riesgos de Corrupción.	Conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina.	22 de enero de 2016.				
	2.2. Valorar los Riesgos de Corrupción.	Realizar el Análisis y la Evaluación del Riesgo de Corrupción.						
	2.3. Elaborar la Matriz de Riesgos de Corrupción.	Publicar en la página Web.						
	2.4. Controlar y hacer seguimiento a los riesgos de corrupción identificados.	Minimizar los impactos de ocurrencia de los riesgos						

Subcomponente/proceso 3. Consulta y divulgación.	3.1. Involucrar actores internos y externos de la entidad en todas las etapas de la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Dar a conocer por los diferentes medios de comunicación.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina.	22 de enero de 2016.				
Subcomponente/proceso 4. Monitoreo y revisión.	4.1. Garantizar que los controles sean eficaces y eficientes.	Monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos, teniendo en cuenta que la corrupción es por sus propias características una actividad difícil de detectar.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina.	22 de enero de 2016.				
	4.2. Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.							
	4.3. Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.							
	4.4. Detectar cambios en el contexto interno y externo.							
	4.5. Identificar riesgos emergentes.							
Subcomponente/proceso 5. Seguimiento.	5.1. Analizar dentro de sus procesos de auditorías internas, las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Oficina de Control Interno	Cuatrimestral				

**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				
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.1. Generar datos y contenidos sobre la gestión y los resultados de la misma.	Generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.	Secretarías de Despacho y Jefes 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.							
	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.							

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.	Sustentar, explicar y justificar o dar respuesta de las acciones de la Administración, ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.	Secretarías de Despacho y Jefes 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 de Despacho y Jefes 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.	Identificar los factores críticos de éxito de los procesos, detectar desviaciones que se encuentren por fuera de su rango de gestión, permitiendo establecer las medidas correctivas que garanticen la continuidad de la operación y la satisfacción de los objetivos misionales de la entidad.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina.	Permanente				
<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano</b>								
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>				
Subcomponente 1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.	1.1. Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.		Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina.	Permanente				
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales	2.1. Analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta la entidad, con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.	Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad pública, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina.	Permanente				
	2.2. Fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza la entidad para interactuar con los ciudadanos, con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.		Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina.	Permanente				

<p>Fortalecimiento de los canales de atención.</p>	<p>2.3. Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.</p>		<p>Secretaría General. Dirección Recursos Físicos y Secretaría de Participación Comunitaria.</p>	<p>31 de diciembre de 2016</p>			
<p>Subcomponente 3. Talento Humano.</p>	<p>2.4. Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.</p>	<p>Fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.</p>	<p>Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina.</p>	<p>31 de diciembre de 2016</p>			
<p>3.1. Fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.</p>	<p>3.2. Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.</p>		<p>Secretaría General. Dirección talento Humano</p>	<p>31 de diciembre de 2016</p>			
<p>3.3. Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.</p>	<p>3.4. Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.</p>		<p>Secretaría General. Dirección Talento Humano y Secretaría de Participación Comunitaria.</p>	<p>31 de diciembre de 2016</p>			
<p>3.5. Incluir 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.</p>			<p>Secretaría General. Dirección Talento Humano</p>	<p>31 de diciembre de 2016</p>			

	3.6. 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.		Secretaría General. Dirección Talento Humano	31 de diciembre de 2016				
Subcomponente 4. Normativo y procedimental.	4.1. Incorporar en el reglamento interno, mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.	Secretaría de Participación Comunitaria	30 de junio de 2016				
	4.2. Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.		Dependencias que atienden ciudadanos	Trimestral				
	4.3. Realizar capacitaciones sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.		Secretaría General. Dirección Talento Humano	31 de diciembre de 2016				
	4.4. Construir e implementar una política de protección de datos personales.		Secretarías de Participación Comunitaria y Jurídica	31 de marzo de 2016				
Subcomponente Relacionamento con el ciudadano.	5.1. Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.	Secretaría de Participación Comunitaria	31 de diciembre de 2016				
	5.2. 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.							
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>								
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>				

Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa.	1.1. Garantizar la publicidad de todos los procedimientos y actos asociados a los procesos de contratación, salvo los asuntos sujetos a reserva o clasificación.	Disponer de información a través de medios físicos y electrónicos.	Secretaría Jurídica. Dirección Contratación	Permanente				
	1.2. Divulgar datos abiertos.		Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina.	Permanente				
	1.3. Divulgar proactivamente (sin que intermedie solicitud o petición alguna) información pública básica, relevante y de interés general de la institución.							
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				
Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información.	3.1. A) Todas las categorías de información del sujeto obligado. 3.1.1. Todo registro publicado. 3.1.2. Todo registro disponible para ser solicitado por el público. Actualizado y veraz.	Apoyar el proceso de gestión de información de la entidad, a través de estos 3 instrumentos: A) El Registro o inventario de activos de Información. B) El Esquema de publicación de información, y C) El Índice de Información Clasificada y Reservada.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina.	Permanente				
	3.2. B) La lista de información mínima publicada. 3.2.1. La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional. 3.2.2. Información publicada con anterioridad. 3.2.3. Información de interés para la ciudadanía.							
	3.3. C) El inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva.		Secretaría Jurídica	Permanente				

Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1. Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.	Facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina.	Permanente				
	4.2. Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.							
	4.3. Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.							
	4.4. 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.							
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1. Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 5.1.1. El número de solicitudes recibidas. 5.1.2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 5.1.3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 5.1.4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública.	Secretaría de Participación Comunitaria. Oficina de Control interno.	Semestral				

Compiló: Diego Mauricio Carrera Melo - Secretario de Planeación

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

Acompañó: Arvey Lozano - Profesional Universitario 1