



Alcaldía Municipal de Palmira  
NIT. 891.380.007-3

<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	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.	Permanente	La administración del riesgo ha sido incorporada al interior de las dependencias como una política de gestión por parte de la alta dirección y cuenta con la participación y respaldo de todos los servidores públicos.
Subcomponente/proceso 2. Construcción del Mapa de Riesgos	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	25 de enero de	Permanente	Se aplican varias herramientas y técnicas como por ejemplo: reuniones con directivos y con personas de todos los niveles, lluvias de ideas con los servidores, entrevistas e indagaciones con personas ajenas a la entidad, también se usan diferentes fuentes de información de la entidad, tales como registros históricos, experiencias significativas e informes de años anteriores.

Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	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 .	de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	2017.	Permanente	Se llevó a cabo a través de las tres etapas que orienta el DAFP y la capacitación recibida por parte de la OCI, que son la identificación, el análisis y la determinación del nivel del riesgo en cada una de las dependencias de la Entidad.
	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.				Cumplido

**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.	2.4 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.	Permanente	Llevar a cabo los respectivos planes de contingencia (Estudio de posibles acciones para mitigar los riesgos), manejo de riesgos (Ejecución de los compromisos adquiridos) y mejoramiento (Seguimiento a las acciones por parte de los responsables).
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.	Permanente	Por parte de la Secretaría de Planeación se le envió al webmaster el MRC de la Entidad, para que realizara la publicación el 30 de enero de 2017 en la página web institucional.
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	En proceso	Esta Oficina publica el seguimiento una vez la Secretaría de Planeación, compila la información respectiva.

**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	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	Permanente	Frente a la comunidad Palmirana, el Alcalde Jairo Ortega Samboní realizó Rendición de Cuentas de su primer año de Gobierno el 9 de marzo de 2017, este material compilado por esta Secretaría, se encuentra a disposición de la comunidad que así lo requiera y fue mostrado por los diferentes medios de comunicación en su momento.
	1.2. Cumplir las metas misionales y las asociadas al PDM.				Permanente	Se cuenta con un módulo en el SIIF Web (seguimiento al PDM) que funciona como un semáforo y le muestra a los enlaces y alta directiva el estado en el que se encuentran frente al cumplimiento de metas del PDM (trimestral), esta Entidad se encuentra en un <b>XX%</b> a la fecha de corte (31 de marzo de 2017).
	1.3. Disponer, exponer y difundir datos, estadísticas o documentos por parte de la entidad.				Permanente	Se cuenta con datos en el archivo central y en cada una de las Dependencias de la Entidad, información actualizada en la página web institucional, observatorio de familia, de seguridad, anuario, boletín de prensa, sigep, entre otros. Se viene trabajando en la implementación de Datos Abiertos, procedimiento perteneciente a la Estrategia de Gobierno en Línea, liderada por la dirección de TIyC.

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Observaciones
------------------------	-------------	-----------------	-------------	------------------	-----------------	---------------

<p>Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.</p>	<p>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.</p>	<p>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).</p>	<p>Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.</p>	<p>Permanente</p>	<p>En desarrollo</p>	<p>Todavía no llegamos a todos los grupos poblacionales y de interés, se está en esa gestión con la Dirección de Comunicaciones (webmaster), TlyC, Hacienda y Despacho Alcalde, para mejorar la plataforma de la página web y ser más incluyentes.</p>
<p>Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.</p>	<p>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.</p>	<p>Comunicar a la población en general las diferentes acciones de la Administración Municipal de sus objetivos, planes, metas y fines esenciales.</p>	<p>Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.</p>	<p>Permanente</p>	<p>Permanente</p>	<p>Se cuenta con la estrategia de Brigadas cívico-comunitarias para conocer de cerca las necesidades de la población urbana y rural del Municipio (presupuesto participativo), a través de los medios institucionales se mantiene el contacto con la comunidad, dentro de los que se destacan: página web, línea de atención, buzones de sugerencias, atención personalizada y las redes sociales. Se realizan encuestas por medio del sitio Web que permiten integrar a la población y que ésta a su vez pueda contactarse con la Administración a través de los PQRSF.</p>
<p>Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>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.</p>	<p>Contribuir a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos.</p>	<p>Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.</p>	<p>Permanente</p>	<p>Permanente</p>	<p>Capacitaciones permanentes ofrecidas por parte de la Subsecretaría de Gestión de talento humano, a través del Plan Institucional de Capacitación-PIC y en coordinación con la Secretaría de Participación Comunitaria para los comuneros de las JAC y JAL.</p>

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	Se realiza todos los miércoles articulación de Secretarías para conocer y a la vez evaluar el cumplimiento de metas del PDM, se hace retroalimentación de la información recogida de los buzones de sugerencias, la oficina de atención al ciudadano, la página web amigable, entre otros. También se han identificado productos no conformes e implementado las acciones preventivas, correctivas y de mejora y utilizado los buzones de sugerencia para realizar los planes de mejoramiento.
---	---	---	--	------------	------------	--

<b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano</b>						
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	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	Permanente	Procedimiento a cargo de la Secretaría General (cuenta con un equipo que brinda acompañamiento), pero ya interiorizado en cada una de las Dependencias y con la responsabilidad de mantener certificado al Municipio y de ampliar el número de procedimientos, existe un Comité SIG para seguimiento y evaluación.
	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.	Permanente	La Secretaría líder de este procedimiento es la de Participación Comunitaria y cada Dependencia que atiende público tiene un(a) funcionari@ enlace, encargad@ de tan importante tarea de hacerle seguimiento y control a este tema, se presenta informe mensual.

Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.	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.	Cumplido	Se encuentra disponible en la página web el enlace para que cualquier ciudadano pueda interactuar con la entidad. Se crearon y habilitaron las redes sociales para la atención al ciudadano.
	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.	N° de canales de atención al ciudadano en funcionamiento continuo.	Secretaría de Participación Comunitaria, Dirección de comunicaciones y de TlyC.	31 de marzo de 2017.	Cumplido	Se tiene habilitada la línea 195 y se ha difundido su uso por medio del boletín informativo y baner de la página de la Alcaldía.
	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	Permanente	Se realiza informe de seguimiento cada quince días a los buzones de sugerencias, ubicados en cada una de las Dependencias de la Administración Municipal.
	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.	En desarrollo	La Secretaría responsable de esta remodelación cuenta con un Acta sobre el estudio para la modificación de esta sala de atención al ciudadano.

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.	3.1. 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 brinda capacitaciones a través del SENA, ESAP, UNIVALLE, UNAD, entre otras entidades, en busca de mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la Administración, buscando mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos, esto se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.
	3.2. Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.			Permanente	Permanente	Se encuentra dentro de los objetivos de calidad de la entidad, aumentar la satisfacción del usuari@-ciudadan@, mediante la prestación de servicios que cumplan sus requerimientos y garantizar derechos fundamentales bajo principios de equidad, inclusión, acceso, permanencia, prácticas identitarias y culturales y calidad y eficiencia de los servicios públicos.
	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		Dependencias que atienden ciudadanos.	Semestral	Permanente

<p>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.</p>	<p>ciudadano.</p>	<p>Secretaría de Desarrollo Institucional. Subsecretaría de Gestión de Talento Humano.</p>	<p>Permanente</p>	<p>Permanente</p>	<p>Se encuentra diseñado y planificado el Plan Institucional de Capacitación PIC, el cual es el rutero a seguir en las capacitaciones que se realizarán a los funcionarios en el transcurso del año en pro del mejoramiento continuo, tanto de las habilidades y competencias del funcionario para el desempeño de su cargo, como en la atención y servicio al ciudadano.</p>
<p>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.</p>			<p>31 de diciembre de 2017</p>	<p>En proceso</p>	<p>Se tiene trasado el plan de bienestar (Resolución 125 del 24 de marzo de 2017), ya socializado y firmado por las partes acordantes, para ser aplicado en beneficio de los funcionarios, al igual que para destacar a los funcionarios mejor desempeñados.</p>

<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>	<b>Avance a abr 30</b>	<b>Observaciones</b>
	<p>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.</p>	<p>Fortalecer los mecanismos de atención a</p>	<p>Dependencias</p>	<p>Permanente</p>	<p>Permanente</p>	<p>Se cumple con el Artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, recibirán atención especial y preferente las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión y debilidad manifiesta.</p>



Subcomponente 4. Normativo y procedimental.	4.2. Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	la población vulnerable con protección constitucional y legal ampliada.	que atienden ciudadanos.	Trimestral	Permanente	Se realizó informe estadístico trimestral de pqrsdf por parte del funcionario de la Secretaría líder de este procedimiento. Al interior de cada Dependencia de la Administración existe un(a) funcionari@ enlace que reporta dicho informe, con el fin de mejorar la prestación del servicio.
	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	Cumplido	Dentro de las dependencias se hace uso del formato del listado de asistencia a reuniones internas y/o externas, en donde se indican las columnas correspondientes a la publicidad o no de los datos en ella registrados (aplicación ley 1581/12).
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	Permanente	Informe consolidado de encuestas de satisfacción por parte de la Secretaría de Participación Comunitaria y presentado ante el Alcalde Municipal.
<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>	<b>Avance a abr 30</b>	<b>Observaciones</b>

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	Permanente	<p>El web Master de la Administración Municipal adscrito a la Dirección de Comunicaciones actualiza con la información correspondiente el portal institucional.</p> <p>Se viene trabajando en la implementación de los Datos Abiertos, 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.</p> <p>Se están haciendo averiguaciones para la implementación del chat en línea para la página web del Municipio.</p> <p>Se va a generar en el mes de mayo la circular para todas las dependencias recordando la importancia de la actualización permanente de la información publicada en la página web.</p>
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	Permanente	Existe la Plataforma SIIF, a través del módulo de gestión documental y seguimiento a las PQRs contestadas. Además se concientiza a los funcionarios para dar respuesta a los derechos de petición dentro de los tiempos de Ley.

<b>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</b>						
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 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	Cumplido	A nivel Administrativo se cuenta con una Matriz de Activos de Información clasificada y reservada, la cual fué implementada con la Ley de Transparencia, ubicada en el portal de la página web de nuestro Municipio, por ende al momento de otorgar información alguna, se acude a esta herramienta que resulta útil, con el fin de proteger la información de nuestra Alcaldía Municipal y de sus usuarios.
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	En proceso	En la actualidad se encuentran instaladas y funcionando en el Punto Vive Digital del Centro 33 licencias de los software JAWS y MAGIC de las 70 que fueron donadas por MINTIC para el manejo por parte las personas discapacitadas. Está en proceso de gestión la instalación de las otras licencias en otros computadores de la Alcaldía.
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	Permanente	Informe de seguimiento semanal y mensual al vencimiento de pqrS por parte de la Secretaría de Participación Comunitaria. Se realizó la evaluación y seguimiento a las PQRs y a los derechos de petición por parte de la oficina de Control Interno, de acuerdo con la normatividad vigente.

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















