

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSION 2.0 - ALCALDIA DE PALMIRA - DIC 31/13

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A DICIEMBRE	OBSERVACIONES	
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1.1 Construir.	1.1.1 Solicitar información.	Secretaría de Planeación	28/02/2013	Información Recibida/Información Solicitada	Cumplido (Soporte en archivo).	Se envió memorando 1149.10.22.016 a cada dependencia con fecha 28 de enero de 2013.	
		1.1.2 Revisar los procesos y procedimientos internos.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	05/03/2013	Procesos Revisados/Procesos Totales	Cumplido (Soporte en archivo).	Esta revisión la hicieron los Directores de los dos procesos que tiene la Secretaría.	
		1.1.3 Determinar los riesgos de corrupción.		05/03/2013	Riesgos de corrupción Identificados/Riesgos totales	Cumplido (Soporte en archivo).	Se realizó entre el 19 de enero y 22 de Febrero de 2013.	
	1.2 Consolidar.	1.2.1 Recepcionar la información.	Secretaría de Planeación		05/03/2013	Información recibida/información solicitada	Cumplido (Soporte en archivo).	Esta se efectuó entre el 29 de enero y 18 de Febrero de 2013.
		1.2.2 Analizar la información.			01/04/2013	Información analizada/información recibida	Cumplido (Soporte en archivo).	Este análisis se hizo entre el 25 de Febrero y el 01 de marzo de 2013.
		1.2.3 Elaborar el documento.			10/04/2013	Un (1) documento mapa de corrupción	Cumplido (Soporte en archivo).	Documento elaborado entre el 11 y 22 de marzo de 2013.
	1.3 Adoptar, Implementar y Socializar.	1.3.1 Revisar el documento.	Secretaría de Planeación, Secretaría General y Jefe de Oficina de Control Interno		09/04/2013	Un (1) Documento revisado	Cumplido (Soporte en archivo).	Acta de Reunión con fecha 8 de abril de 2013.
		1.3.2 Ajustar el Documento.	Secretaría de Planeación, Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina		15/04/2013	Un (1) Documento ajustado	Cumplido (Soporte en archivo).	Ajustado al 8 de abril de 2013.
		1.3.3 Emitir el acto administrativo de adopción.	Alcalde Municipal		22/04/2013	Un (1) acto administrativo emitido	Cumplido (Soporte en archivo).	Decreto 077 de abril 11 de 2013.
		1.3.4 Socializar el mapa de riesgos en las dependencias.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina		30/04/2013	Dependencias con socialización del documento/Total de dependencias	Cumplido (Soporte en archivo).	Página Web del Municipio y Boletín de Prensa N° 330.

	1.4 Ejecutar la evaluación y el seguimiento de las acciones propuestas en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	1.4.1 Revisar los avances de las medidas propuestas respecto del cumplimiento de la normatividad vigente.	Oficina de Control Interno	31/08/2013 31/12/2013	Riesgos y acciones Evaluados/ Riesgos de corrupción totales	Cumplido	Se asesoró la adopción de los mapas de riesgo, se capacitó a funcionarios de todas las dependencias y se le hizo seguimiento.
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1.4 Ejecutar la evaluación y el seguimiento de las acciones propuestas en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	1.4.2 Implementar las acciones a que haya lugar, de acuerdo a la evaluación de control interno.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	Permanente	Acciones de mejoramiento/No. total de No conformidades		Se evalúan los riesgos de manera permanente
2. ESTRATEGIAS ANTICORRUPCIÓN	2.1 Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión.	2.1.1 Revisar y actualizar los procesos y procedimientos de acuerdo con la estructura.	Secretaría de Planeación-SIG, Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	Permanente	No. de procesos revisados y actualizados/No. total de Procesos	17 procesos - 74 procedimientos agrupados en 7 dependencias	Procesos validados, documentados y ajustados de acuerdo al deber ser de la organización.
		2.1.2 Establecer controles a los procesos y procedimientos.		Permanente	No. de controles establecidos/No. total de Procesos		
	2.2 Realizar capacitación en temas de Ética Pública y Anticorrupción.	2.2.1 Incluir en el Plan de capacitación en temas de Ética Pública y Anticorrupción.	Secretaría General-Dirección de Talento Humano	30/05/2013	Un (1) Plan de capacitación que incluye temas de Ética Pública y Anticorrupción	En cumplimiento.	Para la vigencia 2014, se está adelantando la construcción del PIC(Plan Institucional de Capacitaciones), teniendo en cuenta las necesidades de las diferentes dependencias de conformidad con el plan de Desarrollo 2012-2015. SE ENCUENTRA EN CONSTRUCCION PARA SER IMPLEMENTADO A TRAVES DE ACTO ADMINISTRATIVO.
		2.2.2 Ejecutar las capacitaciones programadas.		31/12/2013	No. de capacitaciones realizadas/no. de capacitaciones programadas		
	2.3 Ejecutar campañas de divulgación en temas anticorrupción.	2.3.1 Diseñar material comunicacional en temas de Ética Pública y Anticorrupción.	Secretaría de Participación Comunitaria y Oficina de Asesora de Comunicaciones	30/05/2013	Un (1) material comunicacional en temas de Ética Pública y Anticorrupción	En proceso.	Se realizó el diseño de un folleto con el tema de Etica pública, el cual será impreso para su respectiva difusión.
		2.3.2 Publicar material comunicacional en temas de Ética Pública y Anticorrupción.		31/08/2013	No. de Materiales Publicados/No. de Materiales Diseñados		

	2.4 Realización de auditorías internas de Control Interno y calidad.	2.4.1 Ejecutar el Plan Anual de Auditorías.	Oficina de Control Interno	Permanente	No. de auditorías ejecutadas/No. de auditorías programadas	Cumplido	Se realizó el 100% de la auditorías programadas
3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	3.1 Simplificar trámites de Industria y Comercio, Predial complementarios y expedición de paz y salvo.	3.1.1 Automatizar parcialmente el trámite para recaudo de industria y comercio.	Secretaría de Hacienda	31/12/2013	Un (1) Trámite automatizado	En proceso	Se procede al registro del tramite en el SUIT de acuerdo con lo indicado por el DAFP
		3.1.2 Automatizar la liquidación y aplicación de pagos del impuesto de industria y comercio en el municipio de Palmira.			Un (1) Trámite automatizado	En proceso	Se procede al registro del tramite en el SUIT de acuerdo con lo indicado por el DAFP
3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	3.1 Simplificar trámites de Industria y Comercio, Predial complementarios y expedición de paz y salvo.	3.1.3 Automatizar el recaudo de Impuesto Predial y Complementarios.	Secretaría de Hacienda	31/12/2013	Un (1) Trámite automatizado	En Proceso parcial	Se procede al registro del tramite en el SUIT de acuerdo con lo indicado por el DAFP. Ya se puede descargar la factura
		3.1.4 Simplificar la expedición de Paz y Salvo de Impuesto Predial y complementarios.			Un (1) Trámite simplificado		Se procede al registro del tramite en el SUIT de acuerdo con lo indicado por el DAFP
	3.2 Mejorar los trámites relacionados con la Planeación Municipal.	3.2.1 Simplificar la verificación y certificación del estrato socioeconómico.	Secretaría de Planeación	31/12/2013	Un (1) Trámite simplificado	Se contrato 2 personas más de apoyo.	Desde enero de 2013 se dejó de cobrar por este certificado.
		3.2.2 Agilizar la expedición del certificado de uso de suelos.			Un (1) Trámite simplificado	En proceso de mejora.	Desde enero de 2013 se dejó de cobrar por este certificado. Sólo hay un funcionario para esta labor. Se está a la espera de una respuesta positiva de la Dirección de Talento Humano para incorporar personal de apoyo. Con los ajustes del POT se agiliza éste trámite.
		3.2.3 Optimizar la determinación y expedición de la Afectación Vial.			Un (1) Trámite simplificado.	Cumplido.	La demora en ocasiones es por el mismo usuario (en el pago).
	3.3 Simplificar los trámites en la Secretaría de Desarrollo y Renovación Urbana.	3.3.1 Simplificar la expedición del certificado de Valorización.	Secretaría de Desarrollo y Renovación Urbana	31/12/2013	Un (1) Trámite simplificado.	En trámite.	En espera de reunirse con el Concejo Municipal para su reactivación.

3.4 Simplificar los trámites relacionados con la movilidad.	3.4.1 Simplificar el trámite de blindaje de vehículos.	Secretaría de Movilidad	31/12/2013	Un (1) Trámite simplificado.	En proceso	Se procede al registro del trámite en el SUIIT de acuerdo con lo indicado por el DAFP
	3.4.2 Agilizar el trámite de cambio de color de vehículos.			Un (1) Trámite simplificado.	En proceso	Se procede al registro del trámite en el SUIIT de acuerdo con lo indicado por el DAFP
	3.4.3 Optimizar el trámite cambio de motor de vehículos.			Un (1) Trámite simplificado.	En proceso	Se procede al registro del trámite en el SUIIT de acuerdo con lo indicado por el DAFP
	3.4.4 Simplificar el trámite de cambio de servicio de vehículos.			Un (1) Trámite simplificado.	En proceso	Se procede al registro del trámite en el SUIIT de acuerdo con lo indicado por el DAFP
	3.4.5 Agilizar el trámite de cancelación de Registro o Matrícula de vehículos.			Un (1) Trámite simplificado.	En proceso	Se procede al registro del trámite en el SUIIT de acuerdo con lo indicado por el DAFP
	3.4.6 Simplificar la expedición de certificado de tradición de vehículos.			Un (1) Trámite simplificado.	En proceso	Se procede al registro del trámite en el SUIIT de acuerdo con lo indicado por el DAFP
	3.4.7 Optimizar el trámite de expedición de duplicado de licencia de tránsito.			Un (1) Trámite simplificado.	En proceso	Se procede al registro del trámite en el SUIIT de acuerdo con lo indicado por el DAFP
	3.4.8 Simplificar el trámite de solicitud de duplicado de placas de vehículo.			Un (1) Trámite simplificado.	En proceso	Se procede al registro del trámite en el SUIIT de acuerdo con lo indicado por el DAFP
4.1 Definir y difundir el	4.1.1 Elaborar portafolio de servicios del Municipio de Palmira.	Secretaría de Participación Comunitaria y demás Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	30/06/2013	Un (1) Portafolio de Servicios elaborado.	En desarrollo.	Está en proceso de recopilación de información de cada secretaría.
	4.1.2 Elaborar cartilla informativa.	Secretaría de Participación Comunitaria y Oficina Asesora de Comunicaciones	30/06/2013	Una (1) Cartilla informativa elaborada.	En trámite.	Se han realizado reuniones para adelantar los temas que van hacer incluidos en la cartilla, la cual esta en proceso de recopilación de la información. Se puede evidenciar en las actas de reunión que se encuentra en el archivo.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

4.1 Definir y organizar el portafolio de servicios al ciudadano de la Alcaldía de Palmira.	4.1.3 Publicar cartilla en el portal www.palmira.gov.co	Oficina Asesora de Comunicaciones y Secretaría Participación Comunitaria	de 30/06/2013	Una (1) Cartilla informativa publicada.	En trámite.	Esta en proceso de recopilación y construcción de la información incluida en la cartilla para ser publicada.
	4.1.4 Publicar cartilla en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Secretaría Planeación - SIG	de 30/06/2013	Una (1) cartilla publicada en el SUIT.	En desarrollo.	Al 31 de diciembre de 2013, se subieron 59 trámites a la página web del SUIT por parte de las diferentes dependencias de la Alcaldía.
	4.1.5 Diseñar y ejecutar campaña de difusión.	Oficina Asesora de Comunicaciones	de 30/06/2013	Una (1) campaña de difusión diseñada y ejecutada.	En desarrollo.	La oficina de Comunicaciones ha adelantado la construcción de la campaña de difusión en la cual se integran a los medios de comunicación, a la espera de incluir la información de la cartilla para su posterior publicación.
4.2 Implementar y optimizar: - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano. - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	4.2.1 Realizar un proceso de reingeniería de los procesos y procedimientos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano en la Alcaldía.	Secretaría Planeación - SIG	de 30/06/2013	Número de procesos revisados/número de proceso totales	En la actualidad, de acuerdo con el Dec. 026, se están ajustando los procedimientos.	Levantamiento y validación de procesos y procedimientos participativos ajustados a la nueva estructura y construcción de documentos e instructivos con los nuevos procesos creados a partir del Decreto 026.
	4.2.2 Actualizar el procedimiento y los formatos asociados (FO-ALG-16X) al sub-proceso de "Atención al Público".	Secretaría Participación Comunitaria y Secretaría Planeación-SIG	de 30/06/2013	No. de formatos actualizados/No. de formatos totales	En la actualidad, de acuerdo con el Dec. 026, se están ajustando los procedimientos.	El Decreto 026 de Abril de 2013 crea el proceso y se documenta el Manual de PQRS y la medición al Usuario como documento y registros soportes.
4.3 Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites	4.3.1 Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios prestados durante el primer semestre de 2013.	Secretaría de Participación Comunitaria	30/06/2013 31/12/2013	Una (1) encuesta aplicada.	Cumplido	

	relación con los trámites y servicios que presta la Alcaldía de Palmira.	4.3.2 Presentar informe al Alcalde del resultado de la encuesta aplicada en el primer semestre de 2013.	Secretaría de Participación Comunitaria	31/07/2013 31/01/2014	Un (1) informe presentado.	Cumplido	
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4.3 Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Alcaldía de Palmira.	4.3.3 Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios prestados durante el segundo semestre de 2013.	Secretaría de Participación Comunitaria	Permanente	Una (1) encuesta aplicada.	Cumplido	
		4.3.4 Presentar informe al Alcalde del resultado de la encuesta aplicada en el segundo semestre de 2013.	Secretaría de Participación Comunitaria	15/01/2014	Un (1) informe presentado.	Cumplido	
	4.4 Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	4.4.1 Aplicar el formato FO-ALG-167 Requerimientos del usuario.doc, con el fin de identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Secretaría de Participación Comunitaria	31/05/2013	No. de formatos aplicados por dependencia.	En desarrollo.	Encuesta de percepción del usuario e instalación de buzones de sugerencias en todas las Dependencias.
		4.4.2 Realizar un análisis trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (P,Q,R,S) y denuncias.		15/05/2013 15/08/2013 15/12/2013	No. de análisis de PQRS/4*100	En Proceso	Se está analizando la información

<p>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>4.5 Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. - Horarios y puntos de atención. - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo. 	<p>4.5.1 Recopilar información y remitir a la oficina de Comunicaciones.</p>	<p>Secretaría de Participación Comunitaria</p>	<p>de</p> <p>Permanente</p>	<p>Una (1) cartelera informativa debidamente ubicada.</p>	<p>En desarrollo.</p>	<p>En proceso de recopilación de información para la construcción de la cartelera informativa.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. 					<p>En desarrollo.</p>	<p>En proceso de recopilación de información para la construcción de la cartelera informativa.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. 					<p>En desarrollo.</p>	<p>En proceso de recopilación de información para la construcción de la cartelera informativa.</p>

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.	4.5.2 Elaborar material informativo.	Oficina Asesora de Comunicaciones y Secretaría de Participación Comunitaria		Material informativo entregado.	En desarrollo.	Se está adelantando la recopilación de la información para el material informativo, el cual será a través de los diferentes medios de comunicación.
	*Horarios y puntos de atención. * Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	4.5.3 Difundir información.	Secretaría de Participación Comunitaria	Permanente	No. de Informaciones difundidas/ Total información generada	Cumplido parcialmente	Se requiere una mayor divulgación
	4.6 Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	4.6.1 Realizar la remodelación del primer piso del CAMP, incluidas las instalaciones de Atención al Contribuyente y de la Oficina de Atención al Público.	Secretaría de Hacienda y Secretaría de Participación Comunitaria	31/12/2013	Una (1) remodelación realizada.	En proceso.	Oficina de atención al público se incrimió el proyecto .
	4.7 Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	4.7.1 Incluir en el Plan de capacitación del Municipio la temática de "Servicio al Ciudadano".	Secretaría General - Dirección de Talento Humano	30/06/2013	Un (1) plan De capacitación con la temática de "Servicio al ciudadano" incluida.	En proceso.	Para la vigencia 2014, se esta adelantando las construcción del PIC(Plan Institucional de Capacitaciones), teniendo en cuenta las necesidades de las diferentes dependencias de conformidad con el plan de Desarrollo 2012-2015. SE ENCUENTRA EN CONSTRUCCION PARA SER IMPLEMENTADO A TRAVES DE ACTO ADMINISTRATIVO.
		4.7.2 Realizar capacitaciones en la temática de "Servicio al Ciudadano".		31/12/2013	No. de capacitaciones ejecutadas/No. de capacitaciones programadas		

	4.8 Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.	4.8.1 Establecer el reconocimiento al mejor servidor público en Atención al Ciudadano.	Secretaría General-Dirección de Talento Humano	30/06/2013	Un (1) plan de incentivos generado.	En proceso.	La implementación de reconocimiento de estímulos e incentivos institucionales de acuerdo con la ley, se encuentra en implementación para la vigencia 2014, el cual se adoptará mediante Acto Administrativo; del cual les corresponde hacer parte en su elaboración la Comisión de Personal del Municipio de Palmira.
	4.9 Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	4.9.1 Fortalecer los canales de atención: virtual, presencial y telefónico de la Alcaldía.	Secretaría de Participación Comunitaria, Oficina de Informática y Gobierno en Línea	31/12/2013	No. de canales fortalecidos/No. total de canales de atención	En proceso.	En el momento es posible que los ciudadanos descarguen la factura de impuesto predial por la página www.palmira.gov.co , además se atienden todas las peticiones por correo electrónico.
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA	4.9 Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	4.9.2 Habilitar un call center con 3 personas en la oficina de Atención al Público, que opere sobre la línea 195.	Secretaría de Participación Comunitaria, Oficina de Informática y Gobierno en Línea	31/12/2013	Un (1) call center habilitado.	En proceso.	Debido a que la Secretaría de Participación Comunitaria aún no ha implementado el call center, esta dependencia queda a disposición para brindar el acompañamiento necesario para cuando sea el caso.
		4.9.3 Habilitar un sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva) para audio-respuestas de la línea 195.			Un (1) sistema IVR para audio respuesta habilitado.	En proceso.	Por realizar
		4.9.4 Habilitar la gestión oportuna de las PQRS y Denuncias que lleguen por los buzones instalados en las diferentes dependencias de la Alcaldía.	Secretaría de Participación Comunitaria		No. de buzones funcionando y monitoreados/No. total de buzones	En desarrollo.	Se encuentra en proceso de validación de instructivo de buzones.
	4.10 Implementar protocolos de atención al ciudadano.	4.10.1 Elaborar e implementar protocolos de atención al ciudadano.		31/12/2013	Protocolos implementados.	En desarrollo.	Se encuentra en proceso de validación.
	4.11 Implementar un sistema de turnos...	4.11.1 Cotizar sistema de digiturnos.			Un (1) sistema de digiturnos cotizado.	En desarrollo.	Se encuentra en proceso de validación.

ATENCIÓN CIUDADANO	AL sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	4.11.2 Comprar y habilitar sistema de digiturnos en las nuevas instalaciones de Atención al Público del primer piso del CAMP.	Secretaría de Participación Comunitaria	31/12/2013	Un (1) sistema de digiturnos debidamente implementado.	En desarrollo.	Se encuentra en proceso de validación.
	4.12 Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.	4.12.1 Dar continuidad al contrato de Señalización, siguiendo los parámetros del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano.		31/12/2013	Un (1) programa de señalización debidamente implementado.	En desarrollo.	Se encuentra en proceso de validación.
	4.13 Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	4.13.1 Habilitar un software de atención de PQRS y Denuncias o uno de gestión documental que funcione en los canales virtual (PQRS que ingresen por el portal municipal), Presencial (Las PQRS que ingresen por la ventanilla única o buzones) y Telefónico (las PQRS que ingresen por la línea 195).		31/12/2013	Un (1) software de atención de PQRS y Gestión documental debidamente habilitado y operando.	En desarrollo.	Se encuentra en proceso de validación.
	5.1 Preparar el proceso de la rendición de cuentas.	5.1.1 Conformar un equipo líder del proceso que se encargue de definir y coordinar la estrategia institucional para la rendición de cuentas a la ciudadanía.	Secretaría de Planeación, Secretaría de Gobierno, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Control Interno, Secretaría General, Secretaría de Participación Comunitaria, Oficina de Informática y Gobierno en Línea.	Permanente	Un (1) equipo conformado para la rendición de cuentas.	Equipo conformado por Decreto 142 de julio 15 de 2013.	El equipo está conformado y en el momento la información relativa a la rendición de cuentas está siendo compilada por la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Secretaría de Planeación realiza seguimiento al cumplimiento de metas del PDM.
		5.1.2 Capacitar al equipo líder institucional sobre el proceso de rendición de cuentas.	Secretaría General - Dirección de Talento Humano	Permanente	No. de Capacitaciones ejecutadas/No. de Capacitaciones programadas	N/A	NO APLICA PARA LA DIRECCION DE TALENTO HUMANO. ESTAS CAPACITACIONES SOBRE RENDICION DE CUENTAS FUERON PROGRAMADAS POR LA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES.

5. RENDICIÓN DE CUENTAS		5.1.3 Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	Secretaría General - Dirección de Talento Humano	Permanente	No. De capacitaciones ejecutadas/No. De capacitaciones programadas	N/A	NO APLICA PARA LA DIRECCION DE TALENTO HUMANO. ESTAS CAPACITACIONES SOBRE RENDICION DE CUENTAS FUERON PROGRAMADAS POR LA OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES.
	5.2 Generar información y visibilidad para la ciudadanía.	5.2.1 Identificar y priorizar la información para la rendición de cuentas con base en indicadores de resultado, eficacia y eficiencia y en la consulta a la ciudadanía.	Secretaría de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaría de Participación Comunitaria, Oficina de Control Interno y Secretaría General	Permanente	Una (1) estrategia de identificación y priorización de información para la rendición de cuentas debidamente ejecutada.	Se mejoró la calidad y los tiempos de la recolección de la información, con el apoyo del DNP (Asesoría y soporte técnico).	El DNP a través de la estrategia Sinergia Territorial otorgó premio por mejor seguimiento al Plan de Desarrollo Municipal. Se tiene un formato estandar de la rendición de cuentas 2012, el cual se actualizará para ser aplicado en el proceso de rendición 2013. La estrategia de comunicación con respecto al lenguaje, se encuentra dentro del Plan de medios. El plan de medios de Rendición de cuentas ya está construido para su ejecución.
5.2.2 Obtener la Información utilizando formatos estándar.	Oficina Asesora de Comunicaciones y Secretaría de Planeación	No. de Formatos utilizados/ No. de formatos diseñados	Cumplido.				
5.2.3. Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Una (1) estrategia para la preparación de la información pública en lenguaje ciudadano.	Cumplido.				
5.2.4 Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Un (1) Plan de comunicaciones debidamente realizado.	Cumplido.				
		5.3.1 Identificar grupos poblacionales, actores y grupos de interés para definir interlocutores.	Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Integración Social y Secretaría General	Permanente	Una (1) estrategia para identificación de grupos de interés, poblacionales, actores e interlocutores.	En permanente actualización.	Se realizan convocatorias permanentes a lideres internos y externos de los diferentes procesos, de manera que asistan y participen activamente de la socialización de la rendición de cuentas.

5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.3 ciudadana	Movilización	5.3.2 Elaborar directorios de organizaciones sociales, actores y grupos de interés.	Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Integración Social y Secretaría General	Permanente	Un (1) directorio de organizaciones sociales, actores, y grupos de interés debidamente elaborado.	Cumplido y en permanente actualización.	Publicado en http://www.palmira.gov.co/directorios/directorio-de-agremiaciones
			5.3.3 Adoptar estrategias para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Integración Social		Una (1) estrategia implementada para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	Cumplido y en permanente actualización.	Reconocer y valorar el liderazgo de los actores como sujetos activos e importantes, grandes socializadores, corresponsables del bienestar general de la comunidad y la construcción de espacios participativos.
			5.3.4 Consultar los temas de mayor interés para la ciudadanía.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	Permanente	No. de consultas realizadas/No. de consultas programadas	Página web más amigable con el usuario.	Se abrió un link en la página Web de la Alcaldía para este propósito.
	5.4 Diálogo con la ciudadanía.		5.4.1 Definir con la ciudadanía los espacios, canales y momentos más adecuados para dialogar.	Oficina Asesora de Comunicaciones y Secretaría de Participación Comunitaria	Permanente	Una (1) estrategia implementada acerca de la definición los espacios, canales y momentos más adecuados para dialogar con la ciudadanía.	En desarrollo constante.	Dentro del plan de medios de Rendición de Cuentas, la Oficina plantea los espacios adecuados para dialogar con la ciudadanía.
			5.4.2 Seleccionar y divulgar la metodología y canales para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Informática y Gobierno en Línea				

5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.4 Diálogo con la ciudadanía.	5.4.3 Convocar a la ciudadanía o atender peticiones ciudadanas para el diálogo.	Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaría de Participación Comunitaria y Secretaría General	Permanente	No. de convocatorias realizadas/No. de eventos realizados		Quando se establezca la fecha de la Rendición de Cuentas, se iniciará la convocatoria a través de los diferentes medios de comunicación.
		5.4.4 Diseñar la agenda de las jornadas de diálogo y preparar la logística de eventos.	Secretaría General y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Una (1) agenda de jornada de diálogos y logística debidamente preparados.		Se realiza permanentemente
		5.4.5 Alistar la información para entregar a la ciudadanía.	Secretaría de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Una (1) estrategia de alistamiento de la información debidamente implementada.	Archivo Funcionario s Secretaría.	En su mayoría se encuentra abierta al Público.
		5.4.6 Jornadas de diálogo, participativas e interactivas, presupuesto participativo.	Secretaría de Planeación, Secretaría General, Secretaría de Participación Comunitaria y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	No. de jornadas de diálogo realizadas/No. de jornadas de diálogo programadas	Presupuesto Participativo Comunas Urbanas (1 a 7) desde febrero 28 a Abril 18 de 2013, en ejecución actualmente.	Por este Modelo de Presupuesto Participativo, se otorgó premio Nacional de Alta Gerencia.
		5.4.7 Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	Secretaría de Planeación, Secretaría General, Secretaría de Participación Comunitaria y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	No. de jornadas de diálogo evaluadas/No. de jornadas de diálogo realizadas	Las Actas se encuentran publicadas en la página web del Municipio.	Se adjunta link http://www.palmira.gov.co/premio-alta-gerencia
	5.5 Valoración y consolidación.	5.5.1 Recopilar, sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas.	Secretaría de Planeación, Secretaría de Participación Comunitaria, Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina de Control Interno	Permanente	Una (1) estrategia implementada para sistematizar y analizar periódicamente las propuestas y observaciones efectuadas por la ciudadanía en el proceso de rendición de cuentas.	Desde la implementación de la estrategia de Sinergia Territorial se hace trimestralmente.	Se envían Notas Internas solicitando la información que se presentará en la rendición de cuentas.

5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.5 Valoración y consolidación.	5.5.2 Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	Secretaría General, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Planeación, Oficina de Ctrl Interno y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Una (1) estrategia implementada para Revisar y ajustar la planeación institucional: Metas misionales y planes de mejoramiento.	En desarrollo constante.	La Administración Municipal implementó el ejercicio de presupuesto participativo como estrategia para realizar obras de inversión, focalizadas en las diferentes comunas tanto urbanas como rurales, donde la misma comunidad vota por el proyecto a realizarse.
		5.5.3 Canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	Secretaría de Planeación, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Integración Social y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Una (1) estrategia implementada para canalizar propuestas de mejora de políticas públicas ante organismos competentes.	En desarrollo constante.	Se evidencia en diferentes proyectos presentados al Gobierno Nacional, respectos de temas que afectan a la comunidad y que buscan ser solucionados.
		5.5.4 Socializar a la comunidad los resultados de la rendición de cuentas y de los planes de mejora.	Secretaría General, Secretaría de Participación Comunitaria,	Permanente	No. de socializaciones ejecutadas/No. de socializaciones programadas	En todo evento que se realiza en el Municipio el Alcalde Rinde	Se realizó a través de la página Web y diferentes medios de comunicación, junto con el informe fiscal y financiero del Municipio.
		5.5.5 Establecer mecanismos para el seguimiento a compromisos.	Secretaría de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	No. de seguimientos de compromisos realizados/No. de compromisos adquiridos	Cuentas e informa sobre las gestiones hechas y por realizar.	
		5.5.6 Evaluar el proceso de rendición pública de cuentas e identificar lecciones aprendidas.	Secretaría General, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Una (1) estrategia ejecutada para la evaluación del proceso de rendición pública de cuentas.	En constante desarrollo.	De la información recibida por parte de la comunidad se trabuló y se tiene en cuenta dentro de la implementación de políticas de esta administración.

5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.5 Valoración y consolidación.	5.5.7 Reiniciar la organización del proceso de rendición de cuentas.	Secretaría General, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Una (1) estrategia definida para la rendición permanente de cuentas.	En constante desarrollo.	En cada acto público el Alcalde realiza rendición de cuentas ante la comunidad, las evidencias son conservadas en material de audio y video en la Oficina Asesora de Comunicaciones.
-------------------------	---------------------------------	--	---	------------	--	--------------------------	--

ORIGINAL FIRMADO

JOSÉ HUMBERTO PACHECO VELASCO

Jefe de Control Interno

Proyectó: Arvey Lozano S. Profesional Universitario