



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**

**PALMIRA**  
con inversión social,  
construimos paz

<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 ago 31	Observaciones
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 2017 y 12 de enero de 2018	En cumplimiento	Se realiza seguimiento por parte de esta Oficina a los mapas de riesgo tanto de Gestión como de Corrupción. Se ejecutó la auditoría de Calidad a los procesos de la cual se produjo un informe (Agosto 2017) que da cuenta de los avances y dificultades.

#### 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 ago 31	Observaciones
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.1. Generar datos y contenidos sobre la gestión y los resultados de la misma.	Entregar a la comunidad información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, a cerca de las acciones para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Municipal - PDM - 2016-2019 "Con inversión social construimos Paz" (Cada Dependencia debe evidenciar como entregó información a la comunidad).	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	Permanente	Permanente	Se generan y se tienen en las diferentes Dependencias de la Entidad, además se publican a través de los boletines de prensa, emisoras locales, rendición de cuentas en los diferentes eventos a los que asiste el Señor Alcalde junto con su gabinete y página web.

Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a ago 31	Observaciones
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.4. Cumplir con principios de calidad, disponibilidad y oportunidad de los datos y los contenidos, para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.	Entregar a la comunidad información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, a cerca de las acciones para el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo Municipal - PDM - 2016-2019 "Con inversión social construimos Paz" (Cada Dependencia debe evidenciar como entregó información a la comunidad).	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	Permanente	En desarrollo	Se llega a la mayoría de los habitantes y se trabaja para llegar a todas las diversas poblaciones que habitan en este Municipio.
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1. Mantener un contacto directo con la población, a través de espacios, bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías.	Comunicar a la población en general las diferentes acciones de la Administración Municipal de sus objetivos, planes, metas y fines esenciales.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	Permanente	Permanente	El contacto con la comunidad se logra a través de estrategias y herramientas tecnológicas como la página web, línea de atención, buzones de sugerencias, atención personalizada y en los diferentes eventos programados, como redes sociales.
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	Se concientiza en el servicio público, prestar la mejor atención y responder en los tiempos de Ley o lo antes posible, las requisiciones que se nos hagan.
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	Lo que no se mide no se puede controlar y por ende mejorar, es por ello que constantemente se hace seguimiento a los compromisos propios, derivados de las funciones de cada Dependencia y se hacen visibles cada 6 meses cuando se le entrega a la Subsecretaría de Gestión del Talento Humano, el reporte de evaluación y desempeño comportamental de cada uno de los funcionarios que hacen parte de esta Entidad.

<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>						
<b>Subcomponente/procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>	<b>Avance a ago 31</b>	<b>Observaciones</b>
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	Reuniones constantes entre los diferentes equipos o comités conformados, para mantener y lograr certificar mas procesos inherentes a la nueva estructura del Municipio.
<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 ago 31</b>	<b>Observaciones</b>
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1. Control y seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones para tener una mejor trazabilidad y respuesta oportuna a los ciudadanos.	Registrar informe de PQRSDf y satisfacción del ciudadano.	Dependencias que atienden público bajo el liderazgo de la Secretaría de Participación Comunitaria.	Junio 30 y Dic. 29 de 2017.	Permanente	Se realiza seguimientos a la gestión de las pqr y se mantiene informada a las Dependencias sobre el estado en que se encuentran.
	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.
	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	Acta sobre estudio para modificación de la oficina
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 continúa programando capacitaciones en temas de atención y servicio al ciudadano, entre otras, con el fin de mejorar la atención al ciudadano y las capacidades y habilidades de los funcionarios en el cumplimiento de las funciones propias de la Administración.
	3.2. Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.		Dependencias que atienden ciudadanos.	Permanente	Permanente	Se cumple con los protocolos establecidos para la atención al ciudadano.

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano						
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a ago 31	Observaciones
Subcomponente 3. Talento Humano.	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	Permanente	Se realizó la primera Evaluación de desempeño a los funcionarios, tanto de carrera como en provisionalidad, donde se calificó el área comportamental y el cumplimiento a sus compromisos laborales fijados.
	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.			Permanente	Permanente	Se encuentra operando el Plan Institucional de Capacitación (PIC), el cual es el rútero 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.
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 da cumplimiento a la normatividad vigente sobre la atención al ciudadano, aplicando los criterios de la norma.
	4.2. Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.			Trimestral	Permanente	Se elaboró informe de PQRSD del primer semestre.
	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	En proceso	Fue proyectada por parte de la Secretaría de jurídica por medio de una circular y socializada por correo, esta se encuentra en proceso.
Subcomponente 5. Relacionamento con el ciudadano.	5.1. Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo.	Indagar sobre las características y necesidades de la ciudadanía, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.	Secretaría de Participación Comunitaria.	Mensual	Permanente	Informe consolidado de encuestas de satisfacción

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a ago 31	Observaciones
Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa.	1.1. Actualizar la Información en el Portal Institucional, según criterios de GEL y demás normatividad vigente. * Emitir (1) circular semestral para recordar a las diferentes dependencias la actualización de la información en el Portal Institucional.	* Portal Institucional Actualizado. Evaluación de procuraduría con calificación satisfactoria. * Dos circulares enviadas.	Líder GEL y Webmaster.	Permanente	Permanente	La Dirección de Comunicaciones actualiza de manera permanente el portal web con información o trámites de las diferentes dependencias de la Administración Municipal. 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 <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> 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. Adicionalmente se va a generar en el mes de noviembre la circular para todas las dependencias recordando la importancia de la actualización permanente de la información publicada en la página web. Se están haciendo averiguaciones para la implementación del chat en línea para la página web del Municipio.
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	Se tiene listados de vencimientos en el período comprendido de Enero a Agosto, reuniones con funcionarios enlaces de PQRSF, visitas a las Dependencias.
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	Está en proceso de actualización el documento: REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN. Se encuentra cumplido según la Ley de Transparencia y acceso a la información y publicado en la página web de la Alcaldía en el link: <a href="http://www.palmira.gov.co/registro-de-activos-de-informacion">http://www.palmira.gov.co/registro-de-activos-de-informacion</a>

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Avance a ago 31	Observaciones
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	Permanente	En el momento se encuentran instaladas y funcionando en los equipos de cómputo de los Puntos Vive Digital del Centro, 47, en 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. 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	Se elaboró seguimiento e informe de alertas PQRSF , con frecuencia mensual, trimestral y semestral del periodo comprendido entre el 01 de Enero al 31 de Agosto de 2017.

Compiló: Diego Mauricio Carrera Melo - Secretario de Planeación

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

Acompañó: Arvey Lozano - Profesional Universitario 1

