



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3.0

FECHA:

ALCALDIA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VERSIÓN 4.0 - 2014 - A DICIEMBRE 31/2014

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1. 1 Actualizar.	1.1.1 Solicitar información.	Secretaría de Planeación	28/02/2014	Información Recibida/Información Solicitada	100%	100%	100%	Se envió memorando 1149.8.1.044 a cada dependencia con fecha 04 de febrero de 2014.
		1.1.2 Revisar los procesos y procedimientos internos.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	05/03/2014	Procesos Revisados/Procesos Totales	100%	100%	100%	Con el acompañamiento del Equipo de Gestion de la Calidad los Lideres de difrentes procesos hicieron la revision respectiva.
		1.1.3 Determinar los riesgos de corrupción.		05/03/2014	Riesgos de corrupción Identificados/Riesgos totales	100%	100%	100%	Se realizó entre el 10 y el 11 de Febrero de 2014, el respectivo ajuste.
	1.2 Consolidar.	1.2.1 Recepcionar la información.		05/03/2014	Información recibida/información solicitada	100%	100%	100%	Se dió plazo a las diferentes dependencias de entregarla hasta el 14 de febrero de 2014.
		1.2.2 Analizar la información.	Secretaría de Planeación	01/04/2014	Información analizada/información recibida	100%	100%	100%	Este análisis se realizó entre el 17 y el 21 de Febrero de 2014.
		1.2.3 Elaborar el documento.		10/04/2014	Un (1) documento mapa de corrupción	100%	100%	100%	Documento elaborado entre el 03 y 07 de marzo de 2014.
	1.3 Adoptar, Implementar y Socializar.	1.3.1 Revisar el documento.	Secretaría de Planeación, Secretaría General y Jefe de Oficina de Control Interno	09/04/2014	Un (1) Documento revisado	100%	100%	100%	Documento revisado entre el 18 y 20 de marzo de 2014.
		1.3.2 Ajustar el Documento.	Secretaría de Planeación, Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	15/04/2014	Un (1) Documento ajustado	100%	100%	100%	Documento ajustado entre el 25 y 27 de marzo de 2014.
		1.3.3 Socializar el mapa de riesgos en las dependencias.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	30/04/2014	Dependencias con socialización del documento/Total de dependencias	100%	100%	100%	Página web del Municipio: http://www.palmira.gov.co/



CÓDIGO: FO-DPE-116
 VERSIÓN: 3.0

ALCALDIA DE PALMIRA (V)
 NIT: 891.380.007-3

FECHA:
 TRD: 1149.10.1.001

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
1. MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN	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	29/08/2014 31/12/2014	Riesgos y acciones Evaluados/ Riesgos de corrupción totales	100%	100%	100%	Se realiza la revision de acuerdo con el Plan Anual de Auditorias.
		1.4.2 Implementar las acciones a que haya lugar, de acuerdo con la evaluación de control interno.	Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	Permanente	Acciones de mejoramiento/No. total de No conformidades	100%	100%	100%	La Oficina de Control Interno en cada una de sus auditorias realiza el seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción.
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	100%	100%	100%	Por parte del Sistema Integrado de Gestión se viene acompañando cada una de las Dependencias en estas actividades con un avance del 95%.
		2.1.2 Establecer controles a los procesos y procedimientos.		Permanente	No. de controles establecidos/No. total de Procesos	100%	100%	100%	
	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	30/05/2014	Un (1) Plan de capacitación que incluye temas de Ética Pública y Anticorrupción	100%	100%	100%	El plan de capacitacion para el año 2014 y se tienen previsto el desarrollo de capacitaciones sobre el tema. Además, con el acompañamiento del Equipo SIG, se fortaleció la fomtación en valores y en cada proceso se definieron los valores éticos que los identifican.
		2.2.2 Ejecutar las capacitaciones programadas.	Secretaría General-Dirección de Talento Humano	31/12/2014	No. de capacitaciones realizadas/no. de capacitaciones programadas	100%	100%	100%	Se realizo capacitacion sobre el estatuto anticorrupcion por parte de la ESAP el 04/07/2014.



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3.0

FECHA:

ALCALDIA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
2. ESTRATEGIAS ANTICORRUPCIÓN	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 Asesora de Comunicaciones	30/05/2014	Un (1) material comunicacional en temas de Ética Pública y Anticorrupción	100%	Cumplido	100%	Se realizo el diseño de un folleto con el tema de Etica pública, el cual sera impreso y publicado electronicamente para su respectiva difusión.
	2.3 Ejecutar campañas de divulgación en temas anticorrupción.	2.3.2 Publicar material comunicacional en temas de Ética Pública y Anticorrupción.	Secretaría de Participación Comunitaria y Oficina Asesora de Comunicaciones	29/08/2014	No. de Materiales Publicados/No. de Materiales Diseñados	En trámite	En trámite	90%	Se realizó la recolección de la información para la elaboración de folletos sobre temas de ética pública, anticorrupción, pendiente publicación.
	2.4 Realización de auditorias internas de Control Interno y calidad.	2.4.1 Ejecutar el Plan Anual de Auditorías.	Oficina de Control Interno	Permanente	No. de auditorias ejecutadas/No. de auditorias programadas	50%	70%	100%	Se cumplió en un 100% con el Plan Anual de Auditorías.
3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	3.1 Simplificar trámites de Industria y Comercio, Predial y complementarios y expedición de paz y salvo.	3.1.1 Automatizar parcialmente el trámite para recaudo de industria y comercio.	Secretaría de Hacienda	31/12/2014	Un (1) Trámite automatizado	50%	60%	100%	Cumplido
		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	50%	60%	100%	No se trata de una automatización total sino de una simplificación de la información que produce el SIIF Web
		3.1.3 Automatizar el recaudo de Impuesto Predial y Complementarios.		31/12/2014	Un (1) Trámite automatizado	100%	100%	100%	No se trata de una automatización total sino de una simplificación de la información que produce el SIIF Web

3.1 Simplificar trámites de Industria y Comercio, Predial y complementarios y expedición de paz y salvo.	3.1.4 Simplificar la expedición de Paz y Salvo de Impuesto Predial y complementarios.	Secretaría de Hacienda	31/12/2014	Un (1) Trámite simplificado	50%	50%	100%	No se trata de una automatización total sino de una simplificación de la información que produce el SIIF Web. Este trámite no tiene costo para la ciudadanía.
--	---	------------------------	------------	-----------------------------	-----	-----	------	---



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3.0

FECHA:

ALCALDIA DE PALMIRA (V)

PLAN DE ACCIÓN

NIT: 891.380.007-3

TRD: 1149.10.1.001

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES	
3. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	3.2 Mejorar los trámites relacionados con la Planeación Municipal.	3.2.1 Agilizar la expedición del concepto de uso de suelos.	Secretaría de Planeación	31/12/2014	Un (1) Trámite simplificado	50%	100%	100%	Trámite simplificado a través del siguiente enlace http://www.palmira.gov.co/plan-de-ordenamiento-territorial .	
	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 y Renovación Urbana	31/12/2014	Un (1) Trámite simplificado.	N/A	N/A	N/A	Actualmente en el Municipio no existen obras por este gravámen de valorización. Se expide una constancia, al respecto, cuando el ciudadano la requiere.	
	3.4 Simplificar los trámites relacionados con la movilidad.		3.4.1 Simplificar el trámite de blindaje de vehículos.	Secretaría de Movilidad	31/12/2014	Un (1) Trámite simplificado.	100%	100%	100%	Los trámites relacionados con los registros de automotores, de conductores y de infractores se están desarrollando de acuerdo a la normatividad que permanentemente emite y ajusta el Ministerio de Transporte, única entidad responsable a nivel nacional. La Secretaría de Movilidad está en la tarea de mejorar
			3.4.2 Agilizar el trámite de cambio de color de vehículos.			Un (1) Trámite simplificado.	100%	100%	100%	
			3.4.3 Optimizar el trámite cambio de motor de vehículos.			Un (1) Trámite simplificado.	100%	100%	100%	
			3.4.4 Simplificar el trámite de cambio de servicio de vehículos.			Un (1) Trámite simplificado.	100%	100%	100%	
3.4.5 Agilizar el trámite de cancelación de Registro o Matrícula de vehículos.		Un (1) Trámite simplificado.	100%	100%	100%					

		3.4.6 Simplificar la expedición de certificado de tradición de vehículos.	Secretaría de Movilidad	31/12/2014	Un (1) Trámite simplificado.	100%	100%	100%	Nota en la tarea de mejorar los tiempos de atención a los usuarios, y simultáneamente depurando la información, cuando haya necesidad. Se cambió de sede a una amplia y cómoda con lo que se mejora la atención a los usuarios.
		3.4.7 Optimizar el trámite de expedición de duplicado de licencia de tránsito.			Un (1) Trámite simplificado.	100%	100%	100%	
3.4	Simplificar los trámites relacionados con la movilidad.	3.4.8 Simplificar el trámite de solicitud de duplicado de placas de vehículo.	Secretaría de Movilidad	31/12/2014	Un (1) Trámite simplificado.	100%	100%	100%	



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3.0

FECHA:

ALCALDIA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
4. MECANISMOS PARA	4.1 Definir y difundir el portafolio de servicios	4.1.1 Elaborar portafolio de servicios del Municipio de Palmira.	Secretaría de Participación Comunitaria y demás Secretarías de Despacho y Jefes de Oficina	27/06/2014	Un (1) Portafolio de Servicios elaborado.	En trámite	30%	70%	Se ha trabajado con las demás Secretarías para la elaboración de un portafolio de servicios, se realizaron actas de reunión para asignación de tareas. En la página web se publican las funciones y servicios por cada secretaría
		4.1.2 Elaborar cartilla informativa.	Secretaría de Participación Comunitaria y Oficina Asesora de	27/06/2014	Una (1) Cartilla informativa elaborada.	En trámite	50%	90%	Se diseñó la cartilla con la información respectiva, para su posterior publicación y entrega a la comunidad.
		4.1.3 Publicar cartilla en el portal www.palmira.gov.co	Comunicaciones	18/07/2014	Una (1) Cartilla informativa publicada.	En trámite	50%	90%	Se elaboró la cartilla informativa y será publicada en la página web el martes 13 de enero.

PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	portafolio de servicios al ciudadano de la Alcaldía de Palmira.	4.1.4 Actualizar permanentemente los trámites que el DAFP estandarize en la página del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Secretaría de Planeación - SIG	27/06/2014	Una (1) cartilla publicada en el SUIT.	85%	90%	90%	Se encuentra en el mismo porcentaje, ya que algunos funcionarios enlaces no han efectuado las correcciones que el DAFP le ha hecho a algunos trámites (Se cuenta con correos de soporte, solicitando dicha corrección).
		4.1.5 Diseñar y ejecutar campaña de difusión.	Oficina Asesora de Comunicaciones	27/06/2014	Una (1) campaña de difusión diseñada y ejecutada.	50%	50%	100%	Se tiene diseñada la campaña de comunicación, la cual emplea los diferentes medios, además de realizar socializaciones a los funcionarios públicos para que conozcan el portafolio de servicios y sea transmitido a la comunidad.



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3.0

FECHA:


ALCALDIA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4.2 Implementar y optimizar: - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.	4.2.1 Optimizar los procesos y procedimientos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano en la Alcaldía.	Secretaría de Planeación - SIG	27/06/2014	Número de procesos revisados/número de proceso totales	95%	95%	95%	Se mantiene este porcentaje, ya que los procesos y procedimientos se encuentran validados, falta es que sean apropiados por la mayoría de funcionarios de las diferentes dependencias.
	- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	4.2.2 Actualizar el procedimiento y los formatos asociados (FO-ALG-16X) al sub-proceso de "Atención al Público".	Secretaría de Participación Comunitaria y Secretaría de Planeación-SIG	27/06/2014	No. de formatos actualizados/No. de formatos totales	50%	60%	100%	Con el equipo SIG se adelantó la construcción y validación de los formatos de la Secretaría de Participación Comunitaria, implementados en los diferentes procesos.

4.3 Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Alcaldía de Palmira.	4.3.1 Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios prestados durante el primer semestre de 2014.	Secretaría de Participación Comunitaria	27/06/2014	Una (1) encuesta aplicada.	En trámite	100%	100%	Se realizaron 206 encuestas, las cuales arrojaron que la ciudadanía no utiliza el medio telefónico para la atención del ciudadano, por lo cual se adelanta una estrategia de comunicación para difundir los medios de atención del usuario en la Alcaldía.	
	4.3.2 Presentar informe al Alcalde del resultado de la encuesta aplicada en el primer semestre de 2014.	Secretaría de Participación Comunitaria	31/07/2014	Un (1) informe presentado.	En trámite	100%	100%	Se presentó en el mes de julio informe detallado de la encuesta aplicada.	
		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN						CÓDIGO: FO-DPE-116	
ALCALDIA DE PALMIRA (V)								VERSIÓN: 3.0	
NIT: 891.380.007-3		PLAN DE ACCIÓN						FECHA:	
								TRD: 1149.10.1.001	
COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
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 2014.	Secretaría de Participación Comunitaria	15/01/2015	Una (1) encuesta aplicada.	Cumplido	50%	100%	Se realizó la encuesta de satisfacción del ciudadano, los encuestadores que la realizarón fueron personal externo.
		4.3.4 Presentar informe al Alcalde del resultado de la encuesta aplicada en el segundo semestre de 2014.	Secretaría de Participación Comunitaria	15/01/2015	Un (1) informe presentado.	Cumplido	En trámite	100%	Se tabuló el resultado de cada una de las dependencias, en donde se aplico la encuesta de satisfacción del ciudadano.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	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	31/05/2014	No. de formatos aplicados por dependencia.	En trámite	60%	100%	Todas las PQR, fueron atendidas y gestionadas.
		4.4.2 Realizar un análisis trimestral de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (P,Q,R,S) y denuncias.		15/05/2014 15/08/2014 15/12/2014	No. de análisis de PQRS/4*100	En trámite	50%	100%	Después de recopilar la información de c/u de las PQR'S de las Dependencias, se analizan, tabulan y se le entregan a la OCI.
	4.5 Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.	4.5.1 Recopilar información y remitir a la oficina de Comunicaciones.	Secretaría de Participación Comunitaria	Permanente	Una (1) cartelera informativa debidamente ubicada.	En trámite	50%	80%	Esta actualmente en proceso de publicación.



ALCALDIA DE PALMIRA (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116


VERSIÓN: 3.0


FECHA:


PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
	- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.	4.5.1 Recopilar información y remitir a la oficina de Comunicaciones.	Secretaría de Participación Comunitaria	Permanente	Una (1) cartelera informativa debidamente ubicada.	En trámite	50%	80%	Esta actualmente en proceso de publicación

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN 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	Permanente	Material informativo entregado.	En trámite	50%	90%	Se tiene diseñado el material informativo, pendiente de ser entregado a la comunidad.
	*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		50%	80%	Se encuentra actualizado el directorio telefónico con puntos de atención de todas las dependencias de la Alcaldía.
	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	31/12/2014	Una (1) remodelación realizada.	En trámite	En trámite	50%	Se cumple con la ley de atención a la mujer gestante, adulto mayor y con discapacidad. En estudio planes de Remodelación.
		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN							CÓDIGO: FO-DPE-116
									VERSIÓN: 3.0
									FECHA:
ALCALDIA DE PALMIRA (V)		PLAN DE ACCIÓN							TRD: 1149.10.1.001
NIT: 891.380.007-3									
COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
	4.7 Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores	4.7.1 Incluir en el Plan de capacitación del municipio la temática de "Servicio al Ciudadano".	Secretaría de Participación	27/06/2014	Un (1) plan De capacitación con la temática de "Servicio al ciudadano" incluida.	En trámite	100%	100%	Se está ejecutando el Plan Institucional de Capacitación (PIC) servicio al cliente y gestión documental.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	4.7.2 Realizar capacitaciones en la temática de "Servicio al Ciudadano".	Comunitaria	27/06/2014	No. de capacitaciones ejecutadas/No. de capacitaciones programadas	En trámite	100%	100%	Capacitaciones realizadas con el SENA (40 horas) y la ESAP (8 horas).
	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 de Participación Comunitaria	27/06/2014	Un (1) plan de incentivos generado.	En trámite	25%	30%	Este tema queda pendiente para implementarlo el proximo periodo, porque se debe tener en cuenta la ley que regula los incentivos pecuniarios y no pecuniarios y la periodicidad.
	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	27/06/2014	No. de canales fortalecidos/No. total de canales de atención	En trámite	65%	100%	Existe una línea de atención telefónica para el usuario para atender las PQR'S, lo cual sirve para la orientación, además de tener la pagina web y la oficina de atención al ciudadano, la cual realiza atención personalizada.
4.9.2 Habilitar un call center con 3 personas en la oficina de Atención al Público, que opere sobre la línea 195.		31/12/2014		Un (1) call center habilitado.	En trámite	En trámite	100%	Se asignaron 2 funcionarios de planta y 2 contratistas para apoyar esta estrategia de atención al Público, habilitando de nuevo la oficina contigua a la plazoleta del CAMP.	
 SECRETARÍA DE PLANEACIÓN									CÓDIGO: FO-DPE-116
									VERSIÓN: 3.0
									FECHA:
ALCALDÍA DE PALMIRA (V) NIT: 891.380.007-3									PLAN DE ACCIÓN
									TRD: 1149.10.1.001
COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	4.9 Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	4.9.3 Habilitar un sistema IVR (Respuesta de Voz Interactiva) para audio-respuestas de la línea 195.	Secretaría de Participación Comunitaria, Oficina de Informática y Gobierno en Línea	31/12/2014	Un (1) sistema IVR para audio respuesta habilitado.	En trámite	En trámite	30%	Sistema para ser habilitado el primer trimestre del año 2015 con acompañamiento de la Oficina de Informática y GEL y depende del sistema de atención de PQR. Sin embargo, se encuentra implementada la línea 195 de atención a la ciudadanía
		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	31/12/2014	No. de buzones funcionando y monitoreados/No. total de buzones	En trámite	25%	30%	En algunas dependencias faltan por ubicar los buzones de sugerencias. No están siendo debidamente evaluadas las PQRS de los buzones
	4.10 Implementar protocolos de atención al ciudadano.	4.10.1 Elaborar e implementar protocolos de atención al ciudadano.	Secretaría de Participación Comunitaria	27/06/2014	Protocolos implementados.	En trámite	50%	100%	Se elaboró la cartilla de atención al ciudadano en la cual se evidencia los protocolos en atención para el usuario.
	4.11 Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	4.11.1 Cotizar sistema de digiturnos.			Un (1) sistema de digiturnos cotizado.	En trámite	100%	100%	Sistema de digiturnos con cotización a junio de 2014.
		4.11.2 Comprar y habilitar sistema de digiturnos en las nuevas instalaciones de Atención al Público del primer piso del CAMP.			Un (1) sistema de digiturnos debidamente implementado.	En trámite	En trámite	40%	Depende del módulo del SIIF Web que será operativo para el primer trimestre del año 2015.
	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.			Secretaría de Participación Comunitaria	31/12/2014	Un (1) programa de señalización debidamente implementado.	En trámite	45%
									



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

VERSIÓN: 3.0

FECHA:

ALCALDIA DE PALMIRA (V)

PLAN DE ACCIÓN

TRD: 1149.10.1.001

NIT: 891.380.007-3

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	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).	Secretaría de Participación Comunitaria	31/12/2014	Un (1) software de atención de PQRS y Gestión documental debidamente habilitado y operando.	En trámite	50%	80%	Se está ejecutando un desarrollo de software del Modulo de SIIF Web que se encuentra en pruebas, el cual será puesto en funcionamiento en el primer trimestre del año 2015.
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	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.	100%	100%	100%	Equipo conformado, el cual brinda informes de presupuesto participativo y seguimiento al PDM cada tres meses a la Secretaría de Planeación.



SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

CÓDIGO: FO-DPE-116

VERSIÓN: 3.0


FECHA:


ALCALDIA DE PALMIRA (V)


PLAN DE ACCIÓN


TRD: 1149.10.1.001


COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.1 Preparar el proceso de la rendición de cuentas.	5.1.2 Capacitar al equipo líder institucional sobre el proceso de rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Comunicaciones en coordinación con la Secretaría General - Dirección de Talento Humano	Permanente	No. de Capacitaciones ejecutadas/No. de Capacitaciones programadas	100%	100%	100%	Equipo capacitado por la ESAP sobre este tema.
		5.1.3 Formar la actitud para la rendición de cuentas a la ciudadanía en los funcionarios de la entidad mediante acciones de sensibilización.	Oficina Asesora de Comunicaciones en coordinación con la Secretaría General - Dirección de Talento Humano	Permanente	No. De capacitaciones ejecutadas/No. De capacitaciones programadas	100%	100%	100%	Funcionarios capacitados por la ESAP para llevar a cabo este importante componente del presente Plan.
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.2 Generar y difundir información 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.	100%	100%	100%	Se envía información a la Secretaría de Planeación encargada de compilar toda la información para la rendición de cuentas, a través de una ficha otorgada por el DNP. En esta estrategia se llevan a cabo actividades constantes, en donde se le informa a la comunidad lo que se viene adelantando en cumplimiento del presupuesto participativo y el PDM (Todos los eventos, boletines de prensa, programas radiales, televisivos, virtuales etc).
		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN							CÓDIGO: FO-DPE-116
									VERSIÓN: 3.0
									FECHA:
ALCALDÍA DE PALMIRA (V)		PLAN DE ACCIÓN							TRD: 1149.10.1.001

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.2 Generar información y visibilidad para la ciudadanía.	5.2.2 Obtener la Información utilizando formatos estándar.	Oficina Asesora de Comunicaciones y Secretaría de Planeación	Permanente	No. de Formatos utilizados/ No. de formatos diseñados	100%	100%	100%	Formato proporcionado por el DNP y adoptado por el Municipio desde hace mas de un año. Se espera sistematizar esta información a partir del año 2015 con un nuevo módulo en el SIIF Web.
		5.2.3 Preparar la Información Pública en Lenguaje Ciudadano.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Una (1) estrategia para la preparación de la información pública en lenguaje ciudadano.	100%	100%	100%	Se encuentra planteado en el plan de medios para la rendición de cuentas.
		5.2.4 Visibilizar la información a través del plan de comunicaciones.	Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	Un (1) Plan de comunicaciones debidamente realizado.	100%	100%	100%	Se encuentra planteado en el plan de medios para la rendición de cuentas.
	5.3 Movilización ciudadana	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.	100%	100%	100%	La Secretaría de Participación Comunitaria tiene una base de datos en donde se encuentra los diferentes grupos poblacionales los cuales se integran en la rendición de cuentas y dentro del Plan de medios se encuentra definida esta estrategia.
		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN							CÓDIGO: FO-DPE-116
									VERSIÓN: 3.0
									FECHA:
ALCALDIA DE PALMIRA (V)		PLAN DE ACCIÓN							TRD: 1149.10.1.001

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.3 Movilización ciudadana	5.3.2 Elaborar directorios de organizaciones sociales, actores y grupos de interés.	Oficina Asesora de Comunicaciones, Secretaría de Participación Comunitaria, Secretaría de Integración Social	Permanente	Un (1) directorio de organizaciones sociales, actores, y grupos de interés debidamente elaborado.	100%	100%	100%	Dentro del Plan de Medios está incluida la estrategia correspondiente, igualmente en la página web del municipio se tiene base de datos al respecto.
		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	Permanente	Una (1) estrategia implementada para incentivar la participación de los grupos poblacionales, actores y organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas.	100%	100%	100%	A través de programas como el Peis, presupuesto participativo, se crean espacios de participación con la ciudadanía.
		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	100%	100%	100%	Se escucha a la ciudadanía constantemente y se le da igualmente información de lo realizado por esta Administración, a través de la página web del Municipio y de las encuestas de satisfacción que se llevan a cabo en las diferentes Secretarías donde se atiende público.
									
CÓDIGO: FO-DPE-116									
VERSIÓN: 3.0									
FECHA:									
ALCALDÍA DE PALMIRA (V)									

COMPONENTE	ESTRATEGIA								OBSERVACIONES
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	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.	100%	100%	100%	La Secretaría de Participación Comunitaria tiene unos días programados de atención para la ciudadanía, además de los diferentes programas como el PEIS entre otros.
		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	Permanente	Una (1) metodología con canales definidos para promover el diálogo en las jornadas de rendición de cuentas.	100%	100%	100%	Se cuenta con el Correo Electrónico Institucional en funcionamiento para una plena comunicación con los ciudadanos, mediante el cual es posible llevar a cabo la divulgación de las jornadas de Rendición de Cuentas.
		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	100%	100%	100%	A través de los medios de comunicación se realiza la convocatoria para la rendición de cuentas, además de incluirse en el boletín oficial de la alcaldía de palmira, de igual forma la Secretaría participa con sus diferentes públicos como lo son las JAC, JAL entre otros.
		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.	100%	100%	100%	Estrategia cumplida a cabalidad, pensada desde nuestra carta magna y lo exigido por la Ley.
		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN							CÓDIGO: FO-DPE-116
									VERSIÓN: 3.0
									FECHA:
ALCALDÍA DE PALMIRA (V)		PLAN DE ACCIÓN							TRD: 1149.10.1.001

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.4 Diálogo con la ciudadanía.	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.	100%	100%	100%	Se encuentra en correlación con el punto 5.2.1
		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	100%	100%	100%	Se citan o se atienden a los presidentes de las JAC para darles información de los avances del Presupuesto Participativo.
		5.4.7 Evaluar las jornadas de diálogo y divulgar las Actas de las jornadas de diálogo.	Participación Comunitaria y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	No. de jornadas de diálogo evaluadas/No. de jornadas de diálogo realizadas	100%	100%	100%	Actividad realizada con éxito con la participación activa de la comunidad y actas validadas ante notaría.
	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.	100%	100%	100%	Del ejercicio anterior se realiza esta actividad y de lo que se observa en la rendición que efectúan las diferentes dependencias de la Administración cada 3 meses con el seguimiento que efectúa la Secretaría de Planeación.
		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.	100%	100%	100%	Reunión semanal de Articulación de Secretarías y al interior de cada una de ellas.
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN									CÓDIGO: FO-DPE-116
									VERSIÓN: 3.0
									FECHA:

ALCALDIA DE PALMIRA (V)		PLAN DE ACCIÓN							TRD: 1149.10.1.001
NIT: 891.380.007-3									
COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	5.5 Valoración y consolidación.	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.	100%	100%	100%	Se está por implementar tres políticas públicas más y se trabaja de manera permanente en las ya implementadas, con la participación de diferentes actores.
		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, Secretaría de Planeación y Oficina Asesora de Comunicaciones	Permanente	No. de socializaciones ejecutadas/No. de socializaciones programadas	100%	100%	100%	Se realizó en el centro de convenciones, a través de la página Web del Municipio en vivo y por los diferentes medios de comunicación, junto con el informe fiscal y financiero del Municipio en la fecha fijada por la Ley.
		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	100%	100%	100%	Se realizan a través de la ficha del DNP con el seguimiento al PDM, la articulación de Secretarías que realiza c/semana el Alcalde y ante notaría con el Presupuesto Participativo.
		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.	100%	100%	100%	Gestión permanente en Pro del desarrollo del Municipio. De la información recibida por parte de la comunidad se tabuló y se tiene en cuenta dentro de la implementación de políticas de esta administración.
		SECRETARÍA DE PLANEACIÓN							CÓDIGO: FO-DPE-116
									VERSIÓN: 3.0
									FECHA:

ALCALDIA DE PALMIRA (V)		PLAN DE ACCIÓN							TRD: 1149.10.1.001
NIT: 891.380.007-3									
COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA MAXIMA	INDICADOR	AVANCE A ABR 30	AVANCE A AGO 31	AVANCE A DIC 31	OBSERVACIONES
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.	100%	100%	100%	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.

Compiló: Esperanza Forero Sanclemente - Secretaria de Planeación

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

Acompañó: Arvey Lozano - Profesional Universitario 1