

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PAAC VIGENCIA 2023

| COMPONENTE DEL PAAC                            | SUB COMPONENTE                                      | NRO. ACTIVIDAD | ACTIVIDAD   | INDICADOR  | META | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL | AGO | SEP | OCT | NOV | DIC | ÁREA RESPONSABLE          | Observaciones |
|--|---|----------------|---|--|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---------------------------|---------------|
| COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción | 1.1 Política de Administración de Riesgos           | 1              | Revisión y Aprobación de la Política de Administración de Riesgos   | Política de administración del riesgo aprobada   | 1    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Secretaría General        |               |
| COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción | 1.1 Política de Administración de Riesgos           | 2              | Publicar la política de Administración del Riesgo en la página web institucional - link de Transparencia.                         | Políticas de Administración del Riesgo publicada en la página web institucional - link de Transparencia                            | 1    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Secretaría General - DTIC |               |
| COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción | 1.1 Política de Administración de Riesgos           | 3              | Socialización de la Política y Guía de Administración del Riesgo a los 38 Procesos de la Entidad                                  | Número de Procesos con socialización de la Guía y Política de Administración del Riesgos   | 38   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Secretaría General        |               |
| COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción | 1.2: Construcción del mapa de riesgos de corrupción | 1              | Realizar mesas técnicas de lineamientos en Mapa de Riesgos Corrupción.  | Número de mesas técnicas de lineamientos en Mapa de Riesgos Corrupción realizadas  | 1    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Secretaría de Planeación  |               |
| COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción | 1.2: Construcción del mapa de riesgos de corrupción | 2              | Consolidar los Mapas de riesgo de corrupción  | Mapa de riesgo de corrupción consolidado   | 1    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Secretaría de Planeación  |               |
| COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción | 1.3: Consulta y Divulgación                         | 1              | Realizar consulta ciudadana al Mapa de riesgos de corrupción en formulación para obtener observaciones y realizar la publicación. | Consulta ciudadana al Mapa de riesgos de corrupción en formulación realizada para obtener observaciones y realizar la publicación. | 1    |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Secretaría de Planeación  |               |

|  |                                    |   |   |  |      |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|------------------------------------|---|---|--|------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción | 1.4: Monitoreo y Revisión          | 1 | Hacer seguimiento mensual al Mapa de Riesgos de Corrupción, Gestión y de Seguridad Digital.   | Número de seguimientos mensuales realizados al Mapa de Riesgos de Corrupción, Gestión y de Seguridad Digital.  | 456  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Todas las dependencias                             |
| COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción | 1.5: Seguimiento                   | 1 | Realizar informes de seguimientos a los Mapas de riesgos de los procesos  | Número de informes de seguimientos a los Mapas de riesgos de los procesos realizados   | 3    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Oficina de control Interno                         |
| COMPONENTE 2: Estrategia anti trámites         | FASE 1: Identificación de Trámites | 1 | Realizar la socialización para la entrega de resultados de la estrategia de racionalización de trámites vigencia 2022 a los directivos de las dependencias    | Numero de socializaciones realizadas para la entrega de resultados de la estrategia de racionalización de trámites vigencia 2022 a los directivos de las dependencias, documentadas con acta | 1    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de Tecnología Innovación y Ciencia(TIyC) |
| COMPONENTE 2: Estrategia anti trámites         | FASE 1: Identificación de Trámites | 2 | Realizar jornada de sensibilización y capacitación de la metodología de tramites y servicios al equipo de enlaces de las dependencias con tramites inscritos. | Numero de jornadas de sensibilización y capacitacion de la metodología de trámites y servicios al equipo de enlaces de las dependencias con tramites inscritos, documentadas con actas.      | 1    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de tecnología innovación y ciencia(TIyC) |
| COMPONENTE 2: Estrategia anti trámites         | FASE 1: Identificación de Trámites | 3 | Realizar mesas de trabajo con los enlaces para el acompañamiento, seguimiento y fortalecimiento de la implementación de la estrategia anti trámites.          | Numero mesas de trabajo con los enlaces para el acompañamiento, seguimiento y fortalecimiento de la implementación de la estrategia anti trámites, documentadas por actas                    | 4    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de tecnología innovación y ciencia(TIyC) |
| COMPONENTE 2: Estrategia anti trámites         | FASE 1: Identificación de Trámites | 4 | Socializar el plan de trabajo para la implementación de la estrategia anti trámites con los enlaces de las dependencias                                       | Número de socializaciones del plan de trabajo para la implementación de la estrategia anti trámites, con los enlaces de las dependencias, documentadas con actas                             | 1    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de tecnología innovación y ciencia(TIyC) |
| COMPONENTE 2: Estrategia anti trámites         | FASE 1: Identificación de Trámites | 5 | Revisar, actualizar y/o documentar las hojas de vida de los Trámites y Servicios  | Número de hojas de vida de trámites y servicios actualizadas, revisadas y/o documentadas   | 122  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de tecnología innovación y ciencia(TIyC) |
| COMPONENTE 2: Estrategia anti trámites         | FASE 1: Identificación de Trámites | 6 | Atender las solicitudes de actualización de trámites de las dependencias y registrar las modificaciones en el SUIT, previo cumplimiento de requisitos         | Numero de solicitudes de actualización de trámites presentadas por las dependencias atendidas/Total de actualizaciones registradas en SUIT X 100   | 100% |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de tecnología innovación y ciencia(TIyC) |

|   |   |   |  |  |     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|---|--|--|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| COMPONENTE 2:<br>Estrategia anti trámites | FASE 1:<br>Identificación de Trámites   | 7 | Actualizar inventario de trámites y servicios de la Entidad, previo cumplimiento de requisitos.  | Numero de inventarios de trámites y servicios actualizado  | 2   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Todas las dependencias que tienen trámites y OPAS  |  |
| COMPONENTE 2:<br>Estrategia anti trámites | FASE 2: Priorización de trámites  | 1 | Consolidar la matriz de priorización de trámites y servicios de la entidad para su registro en SUIIT   | Matriz de priorización de trámites y servicios consolidada, registrada en SUIIT  | 1   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de tecnología innovación y ciencia(TIyC) |  |
| COMPONENTE 2:<br>Estrategia anti trámites | FASE 2: Priorización de trámites  | 2 | Documentar la actualización de los datos mensuales de operación de los trámites y otros procedimientos en el SUIIT   | Número de actualizaciones de los datos mensuales de operación de los trámites y otros procedimientos en el SUIIT, documentadas con informes trimestrales   | 488 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Todas las dependencias que tienen trámites y OPAS  |  |
| COMPONENTE 2:<br>Estrategia anti trámites | FASE 3<br>Reacionalización de Trámites:<br>Fase de implementación y Monitoreo | 1 | Formular, consolidar y publicar en la página web la estrategia de racionalización de trámites y servicios 2023   | Estrategia de racionalización de trámites y servicios 2023 publicada   | 1   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de tecnología innovación y ciencia(TIyC) |
| COMPONENTE 2:<br>Estrategia anti trámites | FASE 3<br>Reacionalización de Trámites:<br>Fase de implementación y Monitoreo | 2 | Evaluar la necesidad de incorporar nuevas acciones de racionalización en la estrategia de racionalización de trámites, actualizar y publicar en la página web según el resultado | Una estrategia de racionalización de trámites evaluada, actualizada y publicada  | 1   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de tecnología innovación y ciencia(TIyC) |
| COMPONENTE 2:<br>Estrategia anti trámites | FASE 3<br>Reacionalización de Trámites:<br>Fase de implementación y Monitoreo | 3 | Realizar seguimiento a las actividades programadas en la estrategia de racionalización de trámites y servicios para garantizar su cumplimiento                                   | Número de seguimientos a las actividades programadas en la estrategia de racionalización de trámites y servicios para garantizar su cumplimiento, documentados con informes.   | 2   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de tecnología innovación y ciencia(TIyC) |
| COMPONENTE 2:<br>Estrategia anti trámites | FASE 3<br>Reacionalización de Trámites:<br>Fase de implementación y Monitoreo | 4 | Monitorear el registro del cumplimiento de las actividades de la estrategia de racionalización de trámites en la plataforma SUIIT  | Numero de monitoreos del registro del cumplimiento de las actividades de la estrategia de racionalización de trámites en la plataforma SUIIT, documentados con el reporte consolidado del plan de la estrategia de la racionalización (SUIIT). | 2   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de tecnología innovación y ciencia(TIyC) |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas     | 3.1: Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible                        | 1 | Elaborar y publicar anualmente el informe de Rendición de Cuentas de la vigencia   | Número de informes de Rendición de Cuentas elaborados y publicados   | 1   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria            |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas     | 3.1: Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible                        | 2 | Publicar los informes financieros y contables de la vigencia en la página web en cumplimiento de la Resolución 182 de 2017   | Número de informes financieros y contables publicados en la página web en cumplimiento de la Resolución 182 de 2017  | 12  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Subsecretaría Financiera                           |

|                                       |   |   |  |   |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
|---------------------------------------|---|---|--|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.1: Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible                        | 3 | Elaborar y publicar anualmente la estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia  | Estrategia de Rendición de Cuentas elaborada y publicada anualmente   | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.2: Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones              | 1 | Realizar la caracterización de los grupos de valor y de interés siguiendo los lineamientos de la guía "Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor" elaborada por Función Pública. | Caracterización de los grupos de valor y de interés elaborada siguiendo los lineamientos de la guía "Guía de caracterización de ciudadanía y grupos de valor" | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.2: Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones              | 2 | Elaborar informes de seguimiento trimestral de publicaciones con información relevante para la comunidad   | Número de informes de seguimiento trimestral de publicaciones con información relevante para la comunidad, elaborados.  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de Comunicaciones             |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.2: Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones              | 3 | Socializar la Estrategia de Rendición de Cuentas con los ciudadanos y grupos de interés identificados  | Estrategia de Rendición de Cuentas Socializada con los ciudadanos y grupos de interés identificados.  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de Comunicaciones             |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.2: Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones              | 4 | Realizar espacios de diálogos con los grupos de valor  | Espacios de diálogos con los grupos de valor realizados   | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Participación comunitaria               |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.2: Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones              | 5 | Realizar consulta a la comunidad a través de la página web sobre la versión preliminar del PAAC 2024 antes de su publicación   | Consulta a la comunidad a través de la página web sobre la versión preliminar del PAAC 2024 antes de su publicación, realizada.                               | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Planeación                |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 1 | Realizar eventos de capacitación en control social para la comunidad en el marco de la rendición de cuentas  | Número de eventos de capacitación en control social para la comunidad en el marco de la rendición de cuentas, realizados.                                     | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 2 | Realizar capacitación a servidores públicos de la entidad, sobre el proceso y la importancia de rendición de cuentas.  | Número de capacitaciones a servidores públicos de la entidad, sobre el proceso y la importancia de rendición de cuentas, realizadas.                          | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3 | Consolidar el informe de sistematización de los espacios de diálogo  | Informe de sistematización de los espacios de diálogo consolidado.  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria |

|                                       |   |   |   |  |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |   |
|---------------------------------------|---|---|---|--|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 4 | Publicar con 10 días calendario de antelación la Agenda de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.  | Agenda de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas publicada con 10 días calendario de antelación a su realización   | 1  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria     |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 5 | Realizar anualmente la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.   | Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizar anualmente  | 1  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Grupo líder de rendición de cuentas         |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.4: Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional                | 1 | Realizar reuniones de seguimiento al cumplimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas  | Número de reuniones de seguimiento al cumplimiento de la Estrategia de Rendición de Cuentas realizadas.  | 4  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Grupo líder de rendición de cuentas         |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.4: Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional                | 2 | Documentar las lecciones aprendidas de los eventos de rendición de cuentas  | Documento elaborado de lecciones aprendidas de los eventos de rendición de cuentas   | 1  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Grupo líder de rendición de cuentas         |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.5: Acuerdo de paz   | 1 | Elaborar un informe de rendición de cuentas con respecto a la implementación del Plan de Acción Territorial - PAT, que dé cuenta de la implementación del punto 5 del Acuerdo de Paz.   | Número de informes de rendición de cuentas elaborados respecto a la implementación del Plan de Acción Territorial - PAT  | 1  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Gobierno                      |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.5: Acuerdo de paz   | 2 | Elaborar informes que den cuenta de los avances en la implementación del Plan de Acción Territorial -PAT y presentarlos en las sesiones del comité territorial de justicia transicional - CTJT.   | Número de informes de seguimiento al PAT elaborados y presentados en el Comité Territorial de Justicia Transicional.   | 1  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Gobierno                      |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.5: Acuerdo de paz   | 3 | Divulgar el Informe de rendición de cuentas con respecto a la implementación del Plan de Acción Territorial - PAT, que dé cuenta de la implementación del punto 5 del acuerdo de Paz a la población víctima del conflicto armado.   | Informe de rendición de cuentas con respecto a la implementación del Plan de Acción Territorial - PAT, que dé cuenta de la implementación del punto 5 del acuerdo de Paz. divulgado a la población víctima del conflicto armado.                         | 1  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Gobierno                      |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas | 3.5: Acuerdo de Paz   | 4 | Asesorar a pequeños y medianos productores/habitantes rurales del Municipio en temas de restitución de tierras, mecanismos y programas de acceso y formalización de tierras para aportar en la Estrategia conducente a mejorar el Ordenamiento Social de la Propiedad Rural | Número de pequeños y medianos productores/habitantes rurales del Municipio asesoradas en temas de restitución de tierras, mecanismos y programas de acceso y formalización de tierras a pequeños y medianos productores/habitantes rurales del Municipio | 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría agropecuaria de Desarrollo Rural |

|   |   |   |  |   |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---|---|--|---|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas                             | 3.5. Acuerdo de Paz   | 5 | Implementar estrategias de coordinación y articulación para el fortalecimiento de capacidades productivas para mujeres víctimas del conflicto armado en la zona rural de Palmira.  | Número de estrategias de coordinación y articulación para el fortalecimiento de capacidades productivas para mujeres víctimas del conflicto armado en la zona rural de Palmira, implementadas                                   | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría agropecuaria de Desarrollo Rural              |  |
| COMPONENTE 3:<br>Rendición de Cuentas                             | 3.5. Acuerdo de Paz   | 6 | Realizar asistencias técnicas a mujeres víctimas del conflicto en asociatividad, procesos administrativos y educación financiera en búsqueda de oportunidades productivas a través de convocatorias nacionales.                  | Número de asistencias técnicas a mujeres víctimas del conflicto en asociatividad, procesos administrativos y educación financiera en búsqueda de oportunidades productivas a través de convocatorias nacionales, realizadas.    | 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría agropecuaria de Desarrollo Rural              |  |
| COMPONENTE 4:<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | 4.1: Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico | 1 | Reportar a la Alta Dirección los informes quincenales de vencimiento de PQRSD, dentro de la estrategia de seguimiento: alerta semáforo   | Número de informes quincenales de vencimiento de PQRSD reportados a la Alta Dirección.  | 24 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria                  |  |
| COMPONENTE 4:<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | 4.2: Fortalecimiento de los Canales de Atención               | 1 | Ajustar los tiempos de vencimiento de las PQRSD en el módulo de Gestión Documental del SIIFWEB   | Ajuste a los tiempos de vencimiento de las PQRSD realizado en el módulo de Gestión Documental del SIIFWEB.  | 1  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de tecnología innovación y ciencia(TIyC)       |  |
| COMPONENTE 4:<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | 4.2: Fortalecimiento de los Canales de Atención               | 2 | Realizar campaña informativa para promover los diferentes canales de atención al ciudadano   | Número actividades realizadas para promover los diferentes canales de atención al ciudadano   | 2  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria                  |  |
| COMPONENTE 4:<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | 4.2: Fortalecimiento de los Canales de Atención               | 3 | Coordinar y definir los protocolos específicos de atención al ciudadano para poblaciones especiales y minoritarias.  | Número de protocolos definidos para la atención de poblaciones especiales y minoritarias.   | 1  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria                  |  |
| COMPONENTE 4:<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | 4.2: Fortalecimiento de los Canales de Atención               | 4 | Capacitar a 2 funcionarios Públicos de la Administración Municipal que atienden en el CIAC en Lenguaje de Señas para fomentar la inclusión, comunicación y acceso a la oferta de servicios a personas con discapacidad auditiva. | Número de funcionarios de la Administración Municipal que atienden en el CIAC Capacitados en Lenguaje de Señas para fomentar la inclusión, comunicación y acceso a la oferta de servicios a personas con discapacidad auditiva. | 2  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria - Talento Humano |  |
| COMPONENTE 4:<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | 4.3: Talento Humano   | 2 | Ejecutar el plan de capacitación anual dirigido a los enlaces de PQRSD de la administración.   | Nro de capacitaciones realizadas a los enlaces de PQRSD de la Administración.   | 4  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria                  |  |

|   |                                       |   |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---|---------------------------------------|---|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| COMPONENTE 4:<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | 4.4: Normativo y Procedimental        | 1 | Publicar en la página Web el informe de quejas, reclamos y denuncias presentadas por los ciudadanos ante la Administración.  | Numero de informes realizados sobre quejas, reclamos y denuncias presentadas por los ciudadanos ante la Administración.  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria            |
| COMPONENTE 4:<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | 4.4: Normativo y Procedimental        | 2 | Actualizar y socializar el procedimiento en donde se incluya la ruta para la gestión de denuncias radicadas por los ciudadanos.  | Procedimiento actualizado y socializado, en el que se incluya la ruta para la gestión de denuncias radicadas por los ciudadanos.   | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria            |
| COMPONENTE 4:<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | 4.4: Normativo y Procedimental        | 3 | Actualizar el procedimiento de PQRSFD incorporando mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental. | Procedimiento actualizado incorporando mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental. | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria            |
| COMPONENTE 4:<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | 4.5: Relacionamiento con el Ciudadano | 1 | Generar reporte de la caracterización del usuario que accede al CIAC   | Caracterización de usuarios que acceden al CIAC documentada mediante reportes.   | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria            |
| COMPONENTE 4:<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | 4.5: Relacionamiento con el Ciudadano | 2 | Promover en los funcionarios la utilización de los formatos, procedimientos e instructivos de Atención al Ciudadano y Evaluación de la Satisfacción  | Número de eventos de promoción para los enlaces realizados sobre la aplicación de formatos, procedimientos e instructivos de Atención al Ciudadano y Evaluación de la Satisfacción.            | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria            |
| COMPONENTE 4:<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | 4.5: Relacionamiento con el Ciudadano | 3 | Publicar trimestralmente el informe de percepción del usuario  | Numero de informes publicados  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría de Participación Comunitaria            |
| COMPONENTE 4:<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | 4.5: Relacionamiento con el Ciudadano | 4 | Realizar seguimiento semestral a la Matriz de cumplimiento del Índice de Transparencia de Acceso a la Información Pública (ITA)  | Número de seguimientos realizados semestralmente a la Matriz de cumplimiento del Índice de Transparencia de Acceso a la Información Pública (ITA)  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de tecnología innovación y ciencia(TIYC) |

|   |   |   |  |  |    |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |                             |
|---|---|---|--|--|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|-----------------------------|
| COMPONENTE 4:<br>Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano           | 4.5: Relacionamiento con el Ciudadano                             | 5 | Difundir las funciones que desempeñan las dependencias de la Administración Municipal de Palmira a través de redes sociales.   | Número de difusiones realizadas sobre las funciones que desempeña cada dependencia de la Administración Municipal a través de redes sociales   | 25 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de Comunicaciones |
| COMPONENTE 5:<br>Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | 5.1: Lineamientos de Transparencia Activa                         | 1 | Realizar Auditoría Interna a la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites.  | Número de Auditorías Internas realizadas a la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites   | 2  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Oficina de control Interno  |
| COMPONENTE 5:<br>Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | 5.1: Lineamientos de Transparencia Activa                         | 2 | Impartir lineamientos sobre los contenidos y oportunidad en las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública  | Lineamientos sobre los contenidos y oportunidad en las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública, impartidas   | 1  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría Jurídica         |
| COMPONENTE 5:<br>Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | 5.1: Lineamientos de Transparencia Activa                         | 3 | Realizar publicación de información sobre contratación pública (Ley 1712 de 2014, Artículo 10º)  | Publicación de información sobre contratación pública (Ley 1712 de 2014, Artículo 10º) realizada   | 1  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de Contratación   |
| COMPONENTE 5:<br>Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | 5.2: Lineamientos de Transparencia Pasiva                         | 1 | Documentar por medio de procedimientos el diligenciamiento y actualización de los Instrumentos de la Gestión de la Información - Registro o inventario de activos de Información   | Número de procedimientos realizados para el diligenciamiento de los Instrumentos de la Gestión de la Información - Registro o inventario de activos de Información - Índice de Información Clasificada y Reservada | 2  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría General          |
| COMPONENTE 5:<br>Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | 5.3: Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 1 | Actualizar y Publicar los tres (3) instrumentos de gestión de información de la de la alcaldía El Registro o inventario de activos de Información, El Esquema de publicación de información, El Índice de Información Clasificada y Reservada. | Numero de Instrumentos de la gestión de la información actualizados y publicados   | 3  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaría General - DTIC   |
| COMPONENTE 5:<br>Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | 5.3: Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 2 | Diseñar y difundir piezas comunicativas con subtítulos para divulgar trámites y servicios de la Administración Municipal   | Número de piezas comunicativas con subtítulos para divulgar trámites y servicios de la Administración Municipal, diseñadas y difundidas  | 3  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Dirección de comunicaciones |



|  |   |   |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|---|---|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| COMPONENTE 6:<br>Iniciativas Adicionales | Código de<br>integralidad del<br>servicio público         | 1 | Divulgar el Código de Integridad y sus<br>instrumentos.  | Número de Divulgaciones del Código de Integridad y sus<br>instrumentos.  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Subsecretaría de Gestión<br>del Talento Humano |
| COMPONENTE 6:<br>Iniciativas Adicionales | Formación del talento<br>humano para la<br>anticorrupción | 3 | Realizar capacitaciones en Ley 1010 de 2006 -<br>Acoso Laboral y Sexual.   | Número de capacitaciones en Ley 1010 de 2006 - Acoso<br>Laboral y Sexual realizadas                              | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Subsecretaría de Gestión<br>del Talento Humano |
| COMPONENTE 6:<br>Iniciativas Adicionales | Formación del talento<br>humano para la<br>anticorrupción | 4 | Actualizar el directorio de los líderes y<br>encargados de las sedes comunales                                   | Numero de directorios de lideres y encargados de las<br>sedes comunales actualizados                             | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Secretaria de Participación<br>Comunitaria     |
| COMPONENTE 6:<br>Iniciativas Adicionales | Formación del talento<br>humano para la<br>anticorrupción | 5 | Realizar capacitación en conflictos de interes<br>para los servidores publicos de la<br>administración Municipal | Numero de Capacitaciones en conflictos de interes para<br>los servidores publicos de la administración Municipal | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Subsecretaría de Gestión<br>del Talento Humano |