



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**Quibdó**

							SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017						SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO			SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO		
							AUTOCONTROL - SEGUIMIENTO POR EL RESPONSABLE DEL PROCESO			SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO 30 DE ABRIL DE 2017			SANDRA PATRICIA DUQUE PALACIOS			SANDRA PATRICIA DUQUE PALACIOS		
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TAREA	PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	Fecha	Descripción del avance a las acciones	% de cumplimiento	Fecha	Observaciones	% de cumplimiento						
		Revisión y ajuste del Mapa de Riesgos institucionales en cuanto a la materialización de actos de corrupción	MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL	01/01/2017	30/04/2017	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	04/05/2017	El Mapa de Riesgos fue revisado y ajustado por un profesional de apoyo de la Secretaría de Planeación	100%	08/05/2017	Se constató que a través de la Secretaría de Planeación la realización y ajuste del Mapa de Riesgos.							
	Se identifican y previenen los riesgos de corrupción	Acompañamiento en la autoevaluación de los riesgos identificados en los procesos y aplicación de metodología para su análisis y valoración.	LISTADO DE FIRMAS	01/01/2017	30/04/2017	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	04/05/2017	Los riesgos de corrupción se encuentran debidamente identificados en el Mapa de Riesgos de Corrupción	100%	08/05/2017	A través de la Planeación, se designó a un profesional de apoyo para la evaluación de los riesgos, en articulación con cada uno de los responsables de los procesos.							
ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN		Consolidación y publicación del Mapa de Riesgos de la entidad.	PANTALLAZO DE LA PUBLICACIÓN	01/01/2017	30/04/2017	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	04/05/2017	El Mapa de Riesgos se encuentra debidamente consolidado y publicado en la página web de la entidad.	100%	08/05/2017	Se evidenció la realización del Mapa de Riesgos.	90%						
		Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción a todos los servidores públicos de la entidad.	LISTADO DE FIRMAS	01/01/2017	30/04/2017	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	04/05/2017	Mediante el proceso de construcción y revisión del Mapa de Riesgos, se realiza la divulgación con los responsables de cada proceso	40%	08/05/2017	Se requiere anexar las evidencias del proceso de divulgación del mapa de riesgos de corrupción entre los funcionarios	20%						
		Sensibilización a los servidores públicos de la entidad sobre los riesgos de corrupción identificados, las opciones de manejo y las políticas de administración de riesgos.	LISTADO DE FIRMAS	01/01/2017	30/04/2017	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	04/05/2017	Este proceso de sensibilización se realiza por secretarías, a través de funcionarios de la secretaria de planeación.	50%	08/05/2017	Se requiere anexar las evidencias del proceso de sensibilización del mapa de riesgos de corrupción entre los funcionarios	10%						
		Realizar seguimiento a las acciones para el manejo de los riesgos descritos en la Matriz de Riesgos.	Informe del seguimiento a los Riesgos	01/01/2017	30/04/2017	OFICINA DE CONTROL INTERNO	04/05/2017	Se solicitó a la funcionaria designada las evidencias de cumplimiento para consolidar el informe de riesgos.		08/05/2017	No se aportaron evidencias que demuestren el cumplimiento.	10%						
ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES	IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	Identificar los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía Municipal	Listado de Trámites identificados	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de Trámite de Servicios y Atención al Ciudadano.	04/05/2017	Los trámites inscritos que tiene la Alcaldía de Quibdó se encuentran debidamente identificados y registrados. 84	70%	08/05/2017	Se verifica en la página web de la entidad 117 trámites identificados	60%						
		Subir la información sobre los trámites y servicios al SUIIT 3.0.	SUIIT (Trámite publicados)	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de Sistemas/Oficina de Trámite de Servicios y Atención al Ciudadano.	04/05/2017	La página Web cuenta con 84 trámites enlazados	70%	08/05/2017	A través del link, <a href="https://www.quibdo-chocco.gov.co/paginas/inicio.aspx">https://www.quibdo-chocco.gov.co/paginas/inicio.aspx</a> de la página web de la Entidad se puede verificar los trámites en línea.	30%						
	PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR	Elaborar un portafolio de la oferta de trámites y servicios, que incluya como mínimo: 1. nombre y descripción de cada trámite o servicio 2. requisitos 3. canales y horarios de atención 4. tiempos de respuesta 5. procedimiento o pasos que el ciudadano debe realizar 6. particularidades o excepciones responsables al interior de la entidad	Portafolio de los Trámites adoptado	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de Trámite de Servicios y Atención al Ciudadano.	04/05/2017	No se evidencia cumplimiento de este componente	0%	08/05/2017	No se anexa evidencia de cumplimiento.	0%						
	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Establecer los trámites y servicios para los cuales se contará con trazabilidad y/o transaccionalidad en la nueva página.	Listado de trámites o servicios que cuentan con trazabilidad.	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de Trámite de Servicios y Atención al Ciudadano.	04/05/2017	La Entidad a la fecha tiene listos 84 trámites y servicios a disposición de la ciudadanía en nuestro portal Web	75%	08/05/2017	Se verifica a través del link, <a href="https://www.quibdo-chocco.gov.co/paginas/inicio.aspx">https://www.quibdo-chocco.gov.co/paginas/inicio.aspx</a> del portal Web de la entidad.	50%						

		Incorporar mecanismos para la trazabilidad y transaccionalidad de dichos trámites en la página.	Mecanismos incorporados	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de Trámite de Servicios y Atención al Ciudadano.	04/05/2017	El mecanismo de trazabilidad y transaccionalidad se incorpora a través del paso de los trámites desde que se radica, hasta que se le da respuesta al usuario el tiempo de respues, funcionario asignado, tiempo de demora.	80%	08/05/2017	Se verifica a través del link <a href="https://www.quibdo-chocco.gov.co/paginas/inicio.aspx">https://www.quibdo-chocco.gov.co/paginas/inicio.aspx</a> del portal Web de la entidad.	40%						
		Ampliar el tiempo de validez de los recibos de pago expedidos por la Alcaldía.	Gestión de trámite para la expedición de recibos	01/01/2017	30/04/2017	Secretaría de Hacienda/Oficina de Trámite de Servicios y Atención al Ciudadano.	04/05/2017	Los recibos ya cuentan con dos días para su pago, no son inmediatos y los de impuesto predial tienen de plazo hasta el 31 de diciembre y los re certificaciones y constancias laborales tienen plazo de pago de 2 a 3 días.	80%	08/05/2017	En coordinación con las secretarías de Hacienda y la oficina de Trámite de servicios y atención al ciudadano se le dio cumplimiento a este ítem.	50%						
RENDICION DE CUENTAS	GESTIÓN DE TRÁMITES	Realizar las gestiones necesarias para que los ciudadanos puedan hacer los pagos por trámites y servicios en todos los bancos del Grupo Aval.	Gestiones adelantadas ante la Secretaría de Hacienda.	01/01/2017	30/04/2017	Secretaría de Hacienda/Oficina de Trámite de Servicios y Atención al Ciudadano.	04/05/2017	Por motivos de confiabilidad y para evitar los embargos en contra de la Entidad, no se puede realizar apertura de otras cuentas en las entidades bancarias que conforman el grupo Aval.	0%	08/05/2017	Sin acciones de seguimiento por los motivos expresados por el responsable del proceso.	0%						
		PRIMER CICLO DE RENDICION DE CUENTAS	Informe de Rendición de cuentas	01/01/2017	30/04/2017	Despacho del Alcalde/Oficina de Comunicaciones	04/05/2017	Se está organizando el proceso de rendición de cuentas correspondiente al primer semestre de 2017.	20%	08/05/2017	Se evidenció la realización de los preparativos para realizar la primera rendición de cuentas del presente año.	20%						
		SEGUNDO CICLO DE RENDICION DE CUENTAS	Informe de Rendición de cuentas	01/01/2017	30/04/2017	Despacho del Alcalde/Oficina de Comunicaciones	04/05/2017	aun no se tiene fecha prevista por cuanto se está organizando la primera rendición del presente año.	0%	08/05/2017	No se tiene programación para la realización de esta audiencia	0%						
		FOROS EN INTERNET	link del foro realizado	01/01/2017	30/04/2017	Despacho del Alcalde/Oficina de Comunicaciones	04/05/2017	Se están realizando los preparativos necesarios para realizar el foro donde se da cuenta a la comunidad de las gestiones adelantadas e por el Gobierno Municipal.	0%	06/05/2016	No se cuentan con evidencias de la realización de este foro	0%						
		PERIODICO ANUAL.	Periodico impreso	01/01/2017	30/04/2017	Despacho del Alcalde/Oficina de Comunicaciones	04/05/2017	Se están realizando las gestiones para la impresión de mas de 2000 ejemplares donde se contará a la comunidad de las gestiones realizadas por las Administración Municipal.	40%	06/05/2016	Desde la oficina de prensa se realizan los preparativos para la impresión de los ejemplares, ya se realizó el informe que se va a publicar.	40%						
DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO		Contar en la página de la Alcaldía con información confiable sobre los trámites y servicios ofrecidos, y asegurar que se encuentre actualizada.	Listado de Trámites y servicios publicados en la pagina web.	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de Sistemas/Trámites y Servicio al Ciudadano	04/05/2017	En el portal web del DAFP se encuentra inscritos 84 trámites, de los cuales hay 63 enlaces publicados en la plataforma del municipio a disposición de la ciudadanía, <a href="https://www.quibdo-chocco.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tramites-y-Servicios.aspx">https://www.quibdo-chocco.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tramites-y-Servicios.aspx</a>	80%	08/05/2017	Se verificó en el link aportado por el responsable del proceso los trámites disponibles en la pagina web de la entidad, pero se requiere que todos los trámites estén publicados y a disposición de la ciudadanía.	60%						
		Contar en la página de la Alcaldía con la posibilidad de realizar seguimiento al proceso (trazabilidad) y efectuar de manera virtual (transaccionalidad) trámites y servicios.	Procedimiento Actualizado	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de Sistemas/Oficina de Trámite de Servicios y Atención al Ciudadano.	04/05/2017	En el portal Web de la entidad esta disponible esta herramienta para que los usuarios puedan hacer uso de ella. <a href="https://www.quibdo-chocco.gov.co/Paginas/inicio.aspx">https://www.quibdo-chocco.gov.co/Paginas/inicio.aspx</a> . Se encuentran disponibles 84.	80%	08/05/2017	Los usuarios pueden acceder a este servicio a través del link: <a href="https://www.quibdo-chocco.gov.co/paginas/inicio.aspx">https://www.quibdo-chocco.gov.co/paginas/inicio.aspx</a>	50%						
		Cumplir con los requerimientos del Manual 3.1 de Gobierno en Línea.	Fases adoptadas y aplicadas	01/01/2017	30/04/2017	Grupo Estrategico	04/05/2017	Se reestablecieron las actividades con el convenio del banco de Bogotá y el proveedor del software administrativo y financiero para dar paso a la fase transaccional, requerida en el Manual 3.1 de GEL.	80%	08/05/2017	Los usuarios pueden acceder a este servicio a través del link: <a href="https://www.quibdo-chocco.gov.co/paginas/inicio.aspx">https://www.quibdo-chocco.gov.co/paginas/inicio.aspx</a>	70%						
		Documentar los procesos y procedimientos internos que soportan la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Procesos Documentados	01/01/2017	30/04/2017	Grupo Estrategico	04/05/2017	Los procesos se encuentran debidamente documentados, en la pagina web de la entidad	60%	08/05/2017	A través del link, <a href="https://www.quibdo-chocco.gov.co/paginas/inicio.aspx">https://www.quibdo-chocco.gov.co/paginas/inicio.aspx</a> se puede realizar la verificación de los procesos documentados.	60%						
		Implementar el sistema de gestión documental que permite identificar los tiempos de respuesta a los derechos de petición y trámites.	Sistema implementado y aplicado	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de trámite de servicios y de atención al Ciudadano	04/05/2017	La Entidad cuenta con un Sistema de Gestión Documental que nos permite evidenciar las PQRS de cada uno de los usuarios para poder dirigirlos a las diferentes dependencias, esta en funcionamiento.	70%	08/05/2017	se verificó que este procedimiento se encuentra en borrador.	50%						

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	<b>AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVICIOS PUBLICOS</b>	Implementar mecanismos de seguimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Mecanismos implementados	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de tramite de servicios y de atención al Ciudadano	04/05/2017	Como mecanismos implementados se encuentran las encuestas, las cuales se encuentran diseñadas en proceso de aplicación.	10%	08/05/2017	Se requiere que se presenten las encuestas para verificar el cumplimiento de este componente.	10%						
		Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos que se reciben, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad.	informe trimestral	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de tramite de servicios y de atención al Ciudadano	04/05/2017	La Oficina de Servicio al ciudadano realizó el primer informe de las quejas y reclamos que hacen los usuarios.	100%	08/05/2017	El informe de las PQRS correspondiente al primer trimestre, fue presentado a la oficina de control interno dentro del plazo establecido.	100%						
		Conformar el Equipo Transversal de Servicio al Ciudadano. Formular y hacer seguimiento a la implementación de su Plan de Acción.	Acta de conformación de equipo	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de tramite de servicios y de atención al Ciudadano	04/05/2017	El Equipo ya se encuentra conformado y con el apoyo del mismo se le está haciendo seguimiento a las diferentes actividades del Plan de Acción correspondiente a cada dependencia.	50%	08/05/2017	Se solicitó al responsable del proceso la evidencia del acta de conformación del equipo. No se aportó evidencia de conformación del equipo.	10%						
		Implementar acciones de sensibilización y capacitación con respecto a la importancia y el Servicio al Ciudadano para todos los funcionarios de la Alcaldía (estas deberán incluir la socialización de los procedimientos internos que soportan los trámites y servicios y la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).	sensibilizaciones y capacitaciones realizadas	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de tramite de servicios y de atención al Ciudadano/Secretaría General	04/05/2017	Las capacitaciones se encuentran programadas en el Plan de Capacitaciones de 2017 y no se le ha dado cumplimiento.	0%	08/05/2017	Se requiere la verificación del Programa de Capacitaciones de servicio al ciudadano para constatar que se encuentran incluidas en el mismo	0%						
		Identificar y caracterizar a los funcionarios de la Alcaldía que prestan atención al público y a los involucrados en la prestación de trámites y servicios.	Listado de funcionarios que prestan atención de servicio al ciudadano	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de tramite de servicios y de atención al Ciudadano	04/05/2017	Los funcionarios que prestan servicio a la ciudadanía en la Alcaldía de Quibdó, ya están identificados.	100%	08/05/2017	Se tiene conocimiento de los funcionarios que prestan el servicio de atención al ciudadano	80%						
		Formular e implementar el Plan de Capacitación en Servicio al Ciudadano, dirigido a funcionarios de la Alcaldía que prestan atención al público.	Programa de capacitación implementado	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de tramite de servicios y de atención al Ciudadano/Secretaría General	04/05/2017	El Plan de Capacitaciones se encuentra debidamente formulado	50%	08/05/2017	Se solicitan la programación de las capacitaciones. No se aportaron evidencias.	10%						
		Implementar listas de chequeo o mecanismos para que desde la recepción de las solicitudes, se informe al ciudadano sobre requisitos faltantes.	Lista de chequeo	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de tramite de servicios y de atención al Ciudadano	04/05/2017	Las listas de chequeos se encuentran debidamente implementadas.	50%	08/05/2017	se presenta una lista de chequeo, pero se requiere que se la valide por los usuarios.	30%						
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	<b>FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN</b>	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: <input type="checkbox"/> el portafolio de trámites y servicios <input type="checkbox"/> derechos de los usuarios y medios para garantizar los procedimientos, trámites, servicios <input type="checkbox"/> requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos <input type="checkbox"/> horarios de atención y ubicación de los puntos de atención <input type="checkbox"/> dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	cartelera	02/02/2017	30/04/2017	Oficina de tramite de servicios y de atención al Ciudadano/Secretaría General	04/05/2017	En el centro de atención MIA se encuentra colgado y en un lugar visible del Centro de Servicio MIA el pendón con los deberes y derechos de los usuarios. Carta de trato digno.	100%	08/05/2017	Se verifica la cartelera con los derechos y deberes de los ciudadanos y la carta de trato digno, no se evidencia el Portafolio.	70%						
	<b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	Tener disponible la información a través de medios físicos y electrónicos	Publicar la información mínima en la página de la Entidad, de acuerdo con los parámetros establecidos en el art.	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de Sistemas/TICS	04/05/2017	Teniendo en cuenta el instrumento utilizado por el Consorcio encargado de la evaluación de la implementación de la Ley de Transparencia y PAAC en la Alcaldía de Quibdó, se evidencian avances significativos en lo referente a la publicación de la información mínima requerida.	80%	08/05/2017	se creo el icono dentro del portal web de transparencia y acceso a la información pública, donde se aloja toda la documentación generada por la entidad	100%						
	<b>Lineamientos de Transparencia Pasiva</b>	Garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.	Comunicaciones de respuesta en medio físico y electrónico	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de Sistemas/TICS/Oficina de Atención al Ciudadano	04/05/2017	No se han ejecutado acciones en este ítem	0%	08/05/2017	No se evidencian acciones de cumplimiento.	0%						
	<b>Instrumentos de Gestión de la Información</b>	Actualizar el inventario de información teniendo en cuenta los requerimientos de la matriz GEL.	Inventario de Información actualizada	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de Sistemas/TICS	04/05/2017	La Oficina de sistemas cuenta con un inventario y/o esquema de publicación de la información publicado en la página web en el link: <a href="https://www.quibdo-choco.gov.co/Institucional/MEC%20Calidad/Inven">https://www.quibdo-choco.gov.co/Institucional/MEC%20Calidad/Inven</a>	100%	08/05/2017	Se verificó la publicación del inventario en la página web del Municipio, no obstante, el documento a corte 30 de abril, no se encuentra actualizado.	50%						
<b>Criterio Diferencial de Accesibilidad</b>	Realizar un diagnóstico del portal de la Alcaldía Municipal de Quibdó, en materia de accesibilidad web.	Diagnostico de Accesibilidad elaborado	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de Sistemas/TICS	04/05/2017	No se cuenta con un diagnostico elaborado	0%	08/05/2017	No se verifican acciones de cumplimiento por este componente	0%							

	<b>Monitoreo</b>	Realizar ajustes al Sistema de Gestión Documental para realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información teniendo en cuenta número de solicitudes recibidas, número de solicitudes respondidas, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información y asignación de número único de radicado.	Sistema ajustado	01/01/2017	30/04/2017	Oficina de Sistemas/Oficina de Trámite de Servicios y Atención al Ciudadano.	04/05/2017	60%	08/05/2017	20%								
--	------------------	--	------------------	------------	------------	--	------------	-----	------------	-----	--	--	--	--	--	--	--	--

**SANDRA DUQUE PALACIOS**  
 Jefe Oficina control Interno