



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - VIGENCIA 2023



POLITICA PLANEACION INSTITUCIONAL		PRODUCTO: PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO		VIGENCIA: 2023		NOMBRE Y CARGO DEL RESPONSABLE DEL PLAN: GERMAN MOGOLLON DONOSO ALCALDE MUNICIPAL														
OBJETIVO: CONTRIBUIR EN LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN, CON EL DESARROLLO DE ESTRATEGIAS ORIENTADAS HACIA UNA GESTIÓN ÍNTEGRA Y TRANSPARENTE EN LA DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CARMEN DE APICALÁ		DIRECTOR FORMULACIÓN DEL PLAN: Secretaría de Infraestructura, Planeación y TIC's		PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS)		INDICADORES		SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO												
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS)	FÓRMULA	RESULTADO	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12					
1 Primer Componente: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																				
1.1 Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos																				
1.1.1	Actualizar la política de administración del riesgo de la entidad	Corresponde a la construcción metodológica para la actualización de la política de administración del riesgo en lo referente a los lineamientos sobre gestión del riesgo de corrupción y fraude	(1) Política de administración del riesgo de la entidad														Política de Administración de Riesgos de la entidad	Número de actualizaciones de la Política de Administración de riesgos de la entidad	1	Se solicito a la secretaria de planeación, infraestructura y tics la documentacion referente a la actualizacion de la politica, pero a la fecha no se evidencia la ejecución de actualizaciones a la política en mencion
1.1.2	Evaluar la implementación de la política de administración del riesgo de la entidad	Corresponde a la evaluación de la implementación de la política de administración del riesgo con el fin de verificar los criterios de conveniencia, adecuación, cambios y naturaleza de	(2) Informes de evaluación a la implementación de la política de administración de														Informes de evaluación en la implementación de la Política de Administración de Riesgos de la entidad	Número de informes de evaluación de la Política Administración de Riesgos de la entidad	2	No se evidencia documentado el seguimiento a la implementación de la política de administración del riesgo.
1.2 Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción																				
1.2.1	Adoptar la guía para la administración de riesgos, para la identificación, valoración y establecimiento de controles de prevención	Guía adoptada y socializada	entrega de Guías y socialización de las mismas														Guías realizadas a los procesos priorizados	Porcentaje de guías brindadas a los procesos priorizados	100%	Durante el primer cuatrimestre del año 2023, no se evidencia la elaboración de ninguna guía referida a los procesos priorizados
1.2.2	Análisis de priorización con base la valoración de la probabilidad e impacto de los riesgos de corrupción y fraude	Corresponde a la identificación de los riesgos de corrupción y fraude más significativos en la entidad.	(1) Análisis de priorización de riesgos														Matriz de análisis de priorización de riesgos	Porcentaje de análisis de riesgos de corrupción y fraude valorados y priorizados	100%	Se realizo el seguimiento de la matriz de riesgos de la administracion a travez del comité CCI, en donde se realizo la recomendación de la verificación de los riesgos, junto con las
1.3 Subcomponente 3: Consulta y Divulgación																				
1.3.1	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Corresponde a la publicación en la página web de la Alcaldía del Municipio del carmen de Apicalá (Tolima)	(1) Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano publicado														Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Número de publicaciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	1	se evidencia la publicacion del plan anticorrupcion y de atencion al ciudadano junto con su respectivo anexo mediante el cual se discriminan las actividades de cada
1.3.2	Socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los mapas de riesgos de corrupción y fraude a los procesos estratégicos, misionales, de	Corresponde a la socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los mapas de riesgos de corrupción y fraude de los procesos	(1) Oficio de socialización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano														Socialización Mapas de riesgos de los procesos y del Plan Anticorrupción y de	Número de socializaciones de mapas de riesgos por proceso y del Plan	1	Durante el mes de enero se realizo la socializacion del plan anticorrupcion y de atencion al ciudadano en el comité institucional
1.4 Subcomponente 4: Monitoreo, Seguimiento y Revisión																				
1.4.1	Realizar monitoreo y seguimiento a los mapas de riesgos de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control de la entidad	Consiste en la observación y recolección de datos e información sobre la ejecución de controles y acciones de los mapas de riesgos de	(3) Actas de seguimientos y monitoreos realizados a los mapas de riesgos por proceso														Seguimientos a los mapas de riesgos por proceso	Número de actas de seguimiento realizadas a los mapas de riesgos por proceso	3	la oficina de control interno realiza el seguimiento a mapa de riesgos institucional junto con el seguimiento del plan
1.4.2	Realizar el monitoreo frente al cumplimiento de las actividades establecidas a los componentes del PAAC	Consiste en la revisión trimestral al cumplimiento de las actividades establecidas en los componentes del PAAC	(3) Actas de reunión														Actas de revisión al cumplimiento de las actividades	Número de revisiones al cumplimiento de las actividades	3	la oficina de control interno realiza el seguimiento a mapa de riesgos institucional junto con el seguimiento del plan
1.4.3	Identificar riesgos emergentes y detectar cambios en el contexto interno y externo (en el caso que se lleguen a presentar)	Analisis del Contexto	(2) Mesas de trabajo de articulación														Lineamiento para la identificación y tratamiento de la materialización de riesgos de corrupción y	Número de lineamientos dados en la entidad sobre la identificación y tratamiento de la	1	No se evidencia la realización de mesas de trabajo para la identificación de riesgos
2 Segundo Componente: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES																				

2,1	Definir e implementar un plan de racionalización o mejora para trámites y servicios ofrecidos por la Entidad.	Registrar en SUIT el Plan de racionalización de trámites y servicios consolidado según información entregada por los organismos que poseen trámites y/o servicios	Un (1) plan de acción de racionalización de trámites y servicios registrado en SUIT								Plan de acción de racionalización de trámites consolidados.	Número de planes de acción consolidados	1	De acuerdo con la visita e información realizada a la secretaría de planeación para la verificación de la ejecución de actividades referentes al PAAC, se pudo observar que a la fecha no se han realizado las actividades correspondientes a la plataforma SUIT.
2,2	Realizar una identificación e inventarios de trámites	Establecer a través de encuesta internas y externas los trámites existentes a fin de suprimir aquellos que se repitan	Realizar mínimo dos (2) encuestas								Tener un censo total de trámites al interior de la Administración	número de trámites existentes	2	No se evidencia la elaboración de encuestas por parte de la dependencia encargada
		Actualizar el cuadro de inventario de trámite.	Tres (3) reportes de identificación de los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos.								Actualizar el cuadro de inventario elaborado o propuestos por la plataforma SUIT en un 100%, y suprimir los repetitivos	Actualizaciones realizadas	3	Se evidencia en la página web un botón de acceso llamado trámites y servicios, en el cual lleva aun listado de trámites y servicio con descripción y link de acceso
2,3	Socializar a los ciudadanos las mejoras implementadas en los trámites y servicios de la Entidad	Diseñar y publicar información sobre las mejoras implementadas en los trámites y racionalizados en el organismo, a través de canales presenciales y virtuales	Una (1) publicación por trámite racionalizado								Soporte de publicación por trámite racionalizado	(Número de trámites y servicios con publicación de mejora realizada/ Número total de trámites y servicios con acciones	100%	No se evidencian en los canales institucionales publicaciones referentes a las mejoras en los trámites racionalizados en la administración municipal
		Divulgar las condiciones de acceso a los trámites ofrecidos por la entidad a través de medios físicos y virtuales.	Dos (2) publicaciones por organismo responsable de trámites								Soporte de publicación realizada	Número total de publicaciones	10	Se evidencia en la página web un botón de acceso llamado trámites y servicios, en el cual lleva aun listado de trámites y servicio con descripción y link de acceso
		Realizar mesa de trabajo con las Juntas de Acción Comunitarias y Locales (JAC y JAL), para divulgar las herramientas tecnológicas implementadas por la Entidad	Dos (2) mesas de trabajo con JAL y JAC									Actas de mesas de trabajo realizadas	Número de actas	2
2,4	Priorizar los trámites a racionalizar de manera participativa	Identificar los trámites o cadena de trámites con mayores dificultades para el ciudadano.	Un (1) informe con la identificación de los trámites o cadena de trámites más complejos								Informe de los trámites y/u OPAS más complejos para el ciudadano	Número de informes generados	1	No se evidencia informes con propuestas para la racionalización de trámites con la comunidad
		Desarrollar ejercicios participativos con usuarios del trámite para recibir propuestas de ajustes o simplificación	Un (1) informe con propuestas de racionalización								Informe con propuestas de racionalización participativa	Número de informes generados	1	
3	Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS													
3,1	Subcomponente 1: Información al ciudadano													
3.1.2	Brindar información a la comunidad con respecto a las gestiones realizadas por los diferentes Secretarías y entidades del Municipio del Carmen de Apicalá	Publicar en canales presenciales y/o virtuales información sobre la gestión realizada para dar cumplimiento a los planes, programas y proyectos del organismo	Dos (2) publicaciones por organismo								Soportes de publicaciones realizadas	Número de publicaciones realizadas	20	Se realizó la publicación del informe de gestión consolidado de todas las dependencias de la administración municipal de la vigencia 2022
3.1.5	Garantizar la publicación oportuna de la información institucional en el portal web de la entidad de cara al ciudadano	Publicar en la página web institucional los planes y programas que son exigidos por las normas	tres (2) publicaciones								Evaluaciones de verificación de cumplimiento de la política editorial	Número de evaluaciones realizadas.	2	se verificó que la administración municipal cuenta con la publicación de los planes institucionales de conformidad con el Decreto 612 de
3,2	Subcomponente 2: Comprensión de la Información													
3.2.1	Construir la información a entregar al ciudadano de forma comprensible	Remitir información oportuna y comprensible al ciudadano	tres (3) reportes								Reporte	Número total de reportes realizados	3	Se puede evidenciar que la administración municipal
3.2.2	Identificar la información que podría ser generada y analizada por los grupos de interés de manera colaborativa.	Analizar datos de interacción a través de redes sociales para identificar tendencias	Un (1) reporte de las tendencias en redes sociales								Reporte de las tendencias en redes sociales	Número total de reportes realizados	1	no se evidencian informes mediante los cuales se reporten las tendencias que existen en las redes sociales

4.1.3	Identificar una propuesta para mejorar la comunicación de la entidad por medio de líneas telefónicas	Determinar herramientas tecnológicas que permitan el mejoramiento de la atención a través de la línea telefónica.	Una (1) Propuesta de mejoramiento del canal telefonico.																Un (1) Acta de mesa de trabajo realizada	Número total de actas realizadas	1	No se evidencia la ejecución de mesas de trabajo para efectuar la mejora en la comunicación municipal
4.2 Subcomponente 2: Fortalecimiento de los Canales de Atención																						
4.2.2	Aplicar ejercicio de evaluación y diagnóstico frente a la calidad de los servicios que ofrece la Entidad	Aplicar herramienta diseñada para que los ciudadanos evalúen la calidad de los servicios que ofrece la Entidad	Una (1) herramienta aplicada																Registros de la herramienta aplicada a los ciudadanos	Número total de publicaciones	1	se tiene implementado el instrumento mediante encuestas de atención al ciudadano
		Elaborar y publicar informe diagnóstico sobre la calidad de los servicios que ofrece la Entidad	Un (1) informe publicado																Soporte de la publicación realizada			se realiza el informe de atención a pqr, sin embargo no se evidencian informes referentes a la calidad de los servicios que ofrece la entidad
4.2.3	Sensibilizar en los protocolos de atención en los diferentes puntos y canales de atención habilitados, que garanticen una adecuada prestación del servicio.	Realizar jornadas de sensibilización en protocolos de atención en los diferentes organismos que cuentan con puntos de atención.	Cuatro (4) jornadas al año.																Cuatro (4) jornadas realizadas	Número total de actas realizadas.	5	No se evidencian la ejecución de sensibilización en protocolos de atención en los diferentes organismos que cuentan con puntos de atención.
4.2.4	Promover la interacción de los ciudadanos con la entidad a través de los buzones de sugerencias.	Divulgar el uso adecuado del buzón de sugerencias en los diferentes puntos de atención.	Una (1) circular al año.																Una (1) circular elaborada	Número total de circulares elaboradas	1	No se evidencia la emisión de circulares respecto al uso adecuado del buzón de sugerencias y/ pqr
		Divulgar a la ciudadanía la utilización del buzón de sugerencias como mecanismo de interacción con la entidad.	Dos (2) publicaciones en la página web.																	Dos (2) Links publicación página web	Número total de actividades de divulgación.	2
4.3 Subcomponente 3: Talento Humano																						
4.3.1	Cualificar a los líderes de los procesos y al personal encargado de dar trámite a las comunicaciones oficiales presentadas por los ciudadanos.	Gestionar programas de sensibilización para el fortalecimiento de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano.	Dos (2) jornadas al año.																Actas de jornadas de sensibilización para fortalecimiento de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano.	Número total de actas	2	Durante el primer cuatrimestre no se han realizado jornadas de capacitación y/o sensibilización para fortalecer al personal que realiza la atención a la ciudadanía.
4.3.2	Efectuar capacitación a los funcionarios en atención preferencial y servicio al ciudadano	Llevar a cabo capacitaciones al personal	Dos (2) jornadas al año.																Actas de Capacitación	Número total de actas	2	de acuerdo con las publicaciones de la página web institucional la administración municipal lidera una capacitación en el mes de noviembre de atención al usuario y participación ciudadana
4.4 Subcomponente 4: Normativo y Procedimental																						
4.4.1	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Publicar informe de seguimiento a las PQRS.	Tres (3) informes.																Informe de seguimiento a PQRS elaborado	Número total de informes de seguimiento a PQRS.	3	La oficina de control interno realiza el seguimiento a las PQRS semestral, emitiendo las recomendaciones pertinentes a las dependencias y a la alta gerencia con el ánimo de optimizar los procesos, este informe se encuentra publicado en la página web institucional
4.4.2	Diseñar y publicar deberes y derechos ciudadano	Publicar y diseñar herramientas de orientación al ciudadano	Una (1) publicación																Estrategia de lenguaje claro implementada	Número de acciones implementadas / número de acciones definidas	100%	una vez verificada la página web institucional no se encuentra la publicación de deberes y derechos del ciudadano
4.4.3	Implementar acciones para mejorar los tiempos de respuesta a las solicitudes presentadas por los ciudadanos	Analizar informe de seguimiento trimestral a las PQRS	dos (2) meses de trabajo																Acta de la mesa de trabajo realizada	Número total de actas	2	La oficina de control interno realiza el seguimiento a las PQRS semestral, emitiendo las recomendaciones pertinentes a las dependencias y a la alta gerencia con el ánimo de optimizar los
		Definir acciones y responsables de su ejecución para mejorar tiempo de respuesta de las PQRS																				
4.5 Subcomponente 5: Relacionamiento con el Ciudadano																						
4.5.1	Efectuar encuesta de satisfacción al ciudadano	Llevar a cabo encuestas	Dos (2) al año.																Número de encuestas	Número total de encuestas realizadas.	2	se evidencia la ejecución de encuestas de servicio al ciudadano por parte de algunas secretarías de despacho y/o dependencias de la admon
5 Quinto Componente: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN																						

5.1 Subcomponente 1: Transparencia Activa												
5.1.1	Identificar o realizar inventario de toda la información institucional que requiere ser colgada en la página web de la entidad.	Publicar y actualizar la información conforme a la responsabilidad	Cumplimiento de publicación						Enlace página web de la Alcaldía actualizado.	Porcentaje	100%	Se evidencia que la página web institucional cuenta con información de planes, políticas, invitaciones, noticias e información relevante y que se encuentra en constante
5.2 Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva												
5.2.1	Utilizar los medios audiovisuales (Redes sociales, perifoneo, etc.), página web para permitir la accesibilidad a la información de toda la	Publicación para consultar	Disponer de un espacio en la página WEB Corporativa y en la intranet para la						Espacios de difusión con la información	Instrumentos publicados en la entidad publicados en la Página web	1	Se evidencia que la página web institucional cuenta con información de planes, políticas, invitaciones, noticias e información relevante y
5.3 Subcomponente 3: Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información												
5.3.1	Publicar el registro o inventario de activos de información.	Divulgación el registro o inventario de activos de información.	Una (1) comunicación divulgando el uso y aplicación del registro de activos de información.						Comunicación de registro de activos de información vigente.	Número	1	No se evidencia comunicación alguna referente al uso y aplicación del registro de activos de información.
5.3.2	Publicar el índice de información clasificada y reservada.	Divulgación del índice de información clasificada y reservada.	Una (1) comunicación divulgando el uso y aplicación del índice de información Clasificada y Reservada						Comunicación del índice de información clasificada y reservada vigente.	Número	1	No se evidencia comunicación alguna referente el uso y aplicación del índice de información Clasificada y Reservada
5.4 Subcomponente 4: Criterio Diferencial de Accesibilidad												
5.4.1	Promover el acceso a información pública con enfoque diferencial	Habilitar canales para comprensión	Un (1) documento de recomendaciones						Canales Habilitados	Cantidad	1	No se evidencia la emisión de documentos con las recomendaciones
5.4.2	Realizar capacitación a los administradores de instancia acerca de cómo configurar la interfaz gráfica del Portal WEB para toda la población	Convocar a los administradores de instancia a una capacitación donde se les instruirá acerca de cómo se debe configurar la interfaz gráfica del Portal WEB	100 % Administradores de instancia capacitados para orientar a la ciudadanía						Una (1) capacitación	Número total de capacitaciones realizadas.	1	teniendo en cuenta la actualización realizada en la página web institucional y de conformidad con la información suministrada por el ingeniero de sistemas se realizó la capacitación de la configuración y acceso a la misma
6 Sexto Componente: INICIATIVAS ADICIONALES												
6.1.	Promover la difusión de valores éticos Institucionales	Adelantar diferentes actividades pedagógicas que permitan a los funcionarios de la administración Municipal fortalecer los valores éticos institucionales	cinco (5) actividades						5 actividades pedagógicas	Número total de actividades pedagógicas realizadas en los diferentes organismos.	5	Se evidencia la socialización del código de ética y buen gobierno adoptado por la administración municipal