



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - VIGENCIA 2015

Seguimiento a las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano										
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	TAREA	PRODUCTO	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO	% DE EJECUCION		
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	MANTENIMIENTO, SEGUIMIENTO, FORTALECIMIENTO, DEL SG	4.1 DE LA NTC GP 1000:2009	Procedimientos actualizado en cumplimiento del soporte legal vigente, acciones de mejoramiento por PDIR, AUDITORIAS, CAMBIOS TECNOLÓGICO, MODERNIZACIÓN DE LA ENTIDAD.							
		Divulgación de la Plataforma Estratégica, la cual contiene los elementos relacionados con los planes, programas, proyectos, entre otros.	Plataforma estratégica divulgada							
		Creación, implementación y seguimiento del mapa de riesgos por proceso	Listas de asistencias							
		Determinación de los mapas de riesgos de corrupción por proceso	Mapas de riesgos por procesos y evidencias de su socialización							
		Mantener actualizados, identificados y controlados los riesgos que se pueden presentar en los procesos de Contratación Estatal y específicamente en aquellos procedimientos en los que están involucrados la adquisición de bienes y servicios.	Mapas de Riesgo de Corrupción							
		Divulgación en página web del mapa de riesgos y el plan de acción anticorrupción y de atención al ciudadano.	Lista de asistencia de la socialización del Manual para la identificación y cobertura del Riesgo en los procesos de contratación CCE.							
		Adelantar las investigaciones disciplinarias que llegaran a ser necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pueden presentarse o der trasladar de los mismos a los entes de control.	Mapas de riesgos de CCE con seguimiento							
ANTITRÁMITES	IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	Desarrollar capacitaciones o socializaciones permanentes a los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer la efectividad del control en la gestión pública	Programa ejecutado de capacitaciones en temas relacionados con las normas orientadas a fortalecer la efectividad del control en la gestión pública							
		Revisión y optimización de procesos para satisfacer las necesidades de los usuarios mediante una atención con sentido de compromiso y pertenencia.	Evidencias							
	PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR	Análisis normativo	1. Inventario de trámites 2. Registro en el SUII (Sistema Único de Información de Trámites)							
	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Diagnóstico de los trámites a intervenir	Normograma actualizado							
		Racionalización de los recursos a cargo y a disposición de la entidad	Cronograma de Actividades							
RENDICIÓN DE CUENTAS	RENDICIÓN DE CUENTAS	Seguimiento al cumplimiento de las metas de los procesos y de los planes de acción de acuerdo a la Plataforma de Indicadores	Cumplimiento de las metas físicas y financieras							
ATENCIÓN AL CIUDADANO	DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	Mejora de los procesos internos de comunicación MECI 2014	Cumplimiento de las metas del plan de acción por dependencias							
		Fomentar la vocación de servicio en los servidores públicos (capacitaciones, charlas, comunicaciones internas, recordatorios intranet, entre otros)	Cronograma ejecutado de las divulgaciones del fomento de la vocación en los servidores públicos.							
		Realizar el proceso de rendición de cuentas en los tiempos establecidos de Ley.	Listado de asistencia							
	AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CLIENTE	Definición y difusión de servicios y/o productos de la entidad	Servicios y/o productos difundidos							
		Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano	Necesidades, expectativas e intereses del ciudadano identificados y atendidos							
		Implementar y optimizar procedimientos internos - trámites y atención PQRs	Procedimiento de PQR actualizado, divulgado y operado							
	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Ubicar la información en sitios visibles	Procedimiento y/o instructivo nuevo para atención a la ciudadanía							
		Mejor la satisfacción del ciudadano	Información visible sobre: 1. Desempeño de los servicios o medidas ejecutadas.							
		Respecto a los trámites y servicios que presta la entidad, según su objeto y alcance.	Encuesta de satisfacción							
		Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos	Rendición de Cuentas ejecutada. Listado de Asistencia							
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	Establecer canales de información que permitan la participación ciudadana	Canales eficaces de información para la participación ciudadana								
	Adequar espacios físicos	Espacios físicos adecuados de atención al ciudadano en la nueva sede y en los puntos que se requieran.								
	Integrar canales de atención e información	Canales de atención e información integrados								
		Implementación de estrategias que den cumplimiento a las políticas de TICs en relación a la atención al ciudadano	Canales de atención e información integrados							