



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA DE ACACIAS - META

FECHA DE APROBACIÓN:	25/01/2024
VIGENCIA:	2024
OBJETIVO:	Establecer las actividades como parte del control de la gestión en la Alcaldía de Acacias, en el marco de los componentes que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el propósito de servir como herramienta de gestión en torno a la lucha contra la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano.
RECURSOS:	Los recursos con que cuenta la entidad para implementar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se encuentran definidos dentro de los gastos de funcionamiento, de las diferentes dependencias responsables de su ejecución.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
Componente 2. Racionalización de Trámites	Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
Componente 3. Rendición de Cuentas:	Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:	Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
Componente 6. Iniciativas Adicionales	Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción, como código de integridad, lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, entre otros

1020.28.01

Sede Principal Calle 14 No. 21-32 - Barrio Cooperativo. Línea PBX: 3203509652. Línea Gratuita: 018000112996. Correo Electrónico: contactenos@acacias.gov.co Código postal: 507001. Página Web: www.acacias.gov.co.

PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
GPLV – PL – 01 V9
25/01/2024

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ALCALDÍA DE ACACIAS - META**

COMPONENTE		MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO																											
OBJETIVO ESPECÍFICO		Fortalecer los mecanismos para el acceso e inclusión social de los ciudadanos, a los trámites y servicios de la Alcaldía de Acacias.																											
ÍTEM	SUBCOMPONENTE / FASE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	DEPENDENCIA EJECUTORA	CRONOGRAMA VIGENCIA 2024												% DE AVANCE	OBSERVACIONES (Registrar notas de seguimiento y fecha de su realización)											
					ENE		FEB		MAR		ABR		MAY		JUN				JUL		AGO		SEP		OCT		NOV		DIC
					P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E	P	E					
1	Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Revisar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano Institucional y actualizar, según se requiera.	Política Institucional de Servicio al Ciudadano actualizada	Secretaría Administrativa y Financiera/Unidad de Correspondencia																				0%				
		1.2	Realizar el autodiagnóstico del estado de implementación de la Política Servicio al Ciudadano.	Diagnóstico del estado de implementación de la Política de Servicio al Ciudadano realizado	Secretaría Administrativa y Financiera/Unidad de Correspondencia																								
		1.2	Elaborar el Plan de Acción para la implementación de la política de Servicio al Ciudadano a través de los instrumentos de planeación institucional (Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Autodiagnóstico y Resultados FURAG).	Plan de Acción para implementar la política de servicio al ciudadano elaborado en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.	Secretaría Administrativa y Financiera/Unidad de Correspondencia Secretaría de Planeación y Vivienda/SIG																						0%		
		1.4	Desarrollar ejercicios de caracterización de ciudadanía y grupos de valor, en articulación con otras dependencias de la entidad.	Informe de caracterización de ciudadanía y grupos de valor elaborado y publicado.	Secretaría Administrativa y Financiera/Unidad de Correspondencia Secretaría de Planeación y Vivienda/SIG Dependencias misionales y de apoyo, según aplique																						0%		
2	Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Incluir contenidos sobre la Política de Servicio al Ciudadano en las actividades de inducción y reinducción.	Realizar por lo menos una inducción y reinducción en el año	Secretaría Administrativa y Financiera/Unidad de Correspondencia																					0%			
		2.2	Realizar capacitación para el fortalecimiento de las capacidades de los servidores públicos en cuanto a la atención y servicio al ciudadano.	PIC formulado con temáticas de servicio y relacionamiento con la ciudadanía Listados de asistencia o documento soporte sobre las jornadas de capacitación realizadas	Secretaría Administrativa y financiera - Unidad de Correspondencia / Recursos Humanos																						0%		
		2.3	Capacitar a los usuarios de la herramienta tecnológica ControlDoc, sobre la funcionalidad de la misma para la Gestión de las PQRS.	Listados de asistencia o documento soporte sobre las jornadas de capacitación realizadas	Secretaría Administrativa y financiera - Unidad de Correspondencia con acompañamiento de la Oficina de las TIC																						0%		
		2.4	Promover y apropiarse el Código de Integridad: Valores del Servicio Público.	Pantallas de publicaciones o piezas gráficas de divulgación del Código de Integridad de la entidad	Secretaría Administrativa y Financiera/Recurso Humano																						0%		
		2.5	Promover la realización del curso virtual de lenguaje claro de la Red Nacional de Lenguaje claro.	70% de los servidores públicos certificados	Todas las dependencias																						0%		
3	Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos y procedimientos, canales, certidumbre)	3.1	Revisar y actualizar, según se requiera, los documentos relacionados con el proceso de Atención al Ciudadano, de acuerdo con la normatividad legal vigente aplicable.	Documentos relacionados con el Proceso de Atención al Ciudadano actualizados y socializados	Secretaría Administrativa y Financiera - Unidad de Correspondencia																					0%			
		3.2	Implementar estrategia de fortalecimiento del canal de atención virtual con acciones para garantizar la accesibilidad web (Resolución 1519 de 2020).	Actualización del módulo de PQRS	Secretaría Administrativa y Financiera - Oficina de las TIC																						0%		
		3.3	Revisar en la página web la oferta institucional (información pública, portafolio de trámites y servicios, formulario de PQRS) y actualizar, según se requiera.	Oferta institucional actualizada y publicada en la página web de la entidad	Secretaría Administrativa y Financiera - Unidad de Correspondencia Secretaría de Planeación y Vivienda - Racionalización de Trámites																						0%		
4	Subcomponente 4 Conocimiento del servicio al ciudadano	4.1	Analizar la información sobre la percepción de los grupos de valor y la experiencia del servicio.	Informe de resultados sobre la percepción de los ciudadanos producto de la aplicación de la encuesta del servicio al ciudadano elaborado y publicado	Secretaría Administrativa y financiera - Unidad de Correspondencia																					0%			
		4.2	Analizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias - PQRS elaborado y publicado	Secretaría Administrativa y financiera - Unidad de Correspondencia																						0%		
5	Subcomponente 5 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	5.1	Efectuar la medición de la percepción del ciudadano y grupos de interés con relación a los servicios brindados por la entidad.	Encuestas de Satisfacción al ciudadano implementadas	Secretaría Administrativa y financiera - Unidad de Correspondencia																					0%			
		5.2	Realizar seguimiento y evaluación al desempeño del proceso de Atención al Ciudadano, mediante la medición y análisis de los indicadores de gestión del proceso.	Ficha técnica de indicadores de gestión del proceso Gestión Atención al Ciudadano medidos y analizados; toma de acciones de mejora, según se requiera	Secretaría Administrativa y financiera - Unidad de Correspondencia																						0%		
		5.3	Realizar seguimiento a la gestión de las PQRS.	Informe de auditoría o seguimiento	Oficina de Control Interno																						0%		
Cumplimiento mensual					2	0	3	0	4	0	5	0	1	0	4	0	4	0	4	0	2	0	4	0	2	0	3	0	
					0%		0%		0%		0%		0%		0%		0%		0%		0%		0%		0%		0%		

