



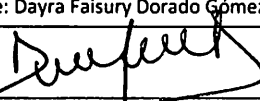
## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

### SEGUNDO SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

#### COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION· MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

OBJETIVO: IDENTIFICAR, EVALUAR, VALORAR Y ANALIZAR LOS POSIBLES RIESGOS DE CORRUPCION. PARA PREVEER SU OCURRENCIA O MINIMIZAR EL IMPACTO EN CASO DE MATERIALIZACION

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	ACTV CUMPLIDAS	% AVANCE	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Conformar al grupo de Transparencia, participación y servicio al ciudadano.	Si	100%	Subgerencia de Planeación	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017
		Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y al desarrollo de iniciativas de mejora.	Si	85%	Subgerencia de Planeación	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017
		Presentar al informe trimestral de PQRS al Comité de Gerencia	Si	15%	Secretaria general	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017
	2.FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION	Realizar ajustes a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. Aplicar un autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos	Si	90%	Secretaria General	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017
		Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854	Si	10%	Subgerencia Administrativa y financiera	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017
		Adecuar la señalización de Ventanilla única y PQRS primer piso de Indervalle	Si	100%	Subgerencia Administrativa y financiera	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017
		Mantener como canales de atención y participación ciudadana presencial. telefónico, pagina Web, buzones, carteleras institucionales	Si	90%	Subgerencia Administrativa y financiera	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017
		Implementar indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de Atención y cantidad de ciudadanos atendidos	Si	20%	Secretaria General	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017
		Continuar con la implementación del proceso de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al Ciudadano	Si	25%	Secretaria General	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017
		Capacitar a funcionarios sobre los servicios y programas de la Entidad para garantizar una orientación pertinente a los usuarios	Si	80%	Subgerencia Administrativa y financiera	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017
	3 TALENTO HUMANO	Brindar capacitación de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. Socializando los grupos de valor de la entidad.	si	100%	Subgerencia Administrativa y financiera/ Subgerencia de planeación	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017
		Realizar el proceso de sensibilización con las áreas misionales y de apoyo para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Entidad	Si	85%	Subgerencia Administrativa y financiera/ Subgerencia de planeación	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017
		Evaluar los desempeños de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Si	100%	Subgerencia Administrativa y financiera	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017
		Incluir en el Plan Institucional de capacitaciones técnicas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano y sensibilización. Sobre cultura de legalidad y riesgos de corrupción.	Si	100%	Subgerencia Administrativa y financiera.	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017
		Establecer un sistema de incentivos no monetarios para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	Si	15%	Subgerencia Administrativa y financiera.	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017

4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Actualizar el procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	Si	100%	Secretaria General	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017	
	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Si	85%	Secretaria General	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017	
	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los tramites y otros procedimientos administrativos	Si	100%	Subgerencia de planeación	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017	
	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Si	50%	Subgerencia Administrativa y financiera.	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017	
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Si	45%	Secretaria General /Comunicaciones	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017	
	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	Si	50%	Secretaria General/Talento Humano	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017	
	Continuar implementando la Ley 1712 de 2014 con respecto protección de datos personales.	Si	50%	Secretaria general/Sistemas	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017	
	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal	Si	50%	Secretaria General	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017	
5. RELACIONES CON EL CIUDADANO	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con al fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Si	10%	Subgerencia de Planeación	Seguimiento y evaluación a diciembre 31 de 2017	
CONSOLIDACION DEL DOCUMENTO	Cargo: Subgerente de Planeación					
	Nombre: Dayra Faisury Dorado Gómez					
	Firma: 					
SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA	Cargo: Jefe Oficina de Control Interno					
	Nombre: Carlos James Orejuela Gamboa					
	Firma: 