



PLAN ANTICORRUPCIÓN, PARTICIPACIÓN, TRANSPARENCIA Y SERVICIO AL CIUDADANO
Indervalle - Vigencia 2018
Agosto 31 de 2018



SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
Corte 31 de agosto - Segundo Trimestre

Componente Gestión del Riesgo Anticorrupción			Acciones a Emprender				Actividades cumplidas	OBSERVACIONES
0	Subcomponente	Actividad	Meta/Producto	Dependen Responsable	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)		
1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Diseñar una estrategia inicial para caracterización de usuarios internos y externos	Una (1) estrategia diseñada	Secretaria General	15/03/2018	31/05/2018	Se diseño estrategia con la guía de caracterización de usuarios y ciudadanos internos y externos de la entidad con la realización de un taller con todas las áreas	Durante este cuatrimestre , podemos evidenciar que no se entregó soporte físico de la estrategia con la guía de caracterización de usuarios y ciudadanos que permita reconocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de la comunidad , así como evidencia de los talleres realizados para identificar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa INDERVALLE . Es importante mantener la evidencia de las acciones emprendidas ya que se hace importante saber la segmentación en grupos acorde a su necesidad , lo que contribuye a gestionar acciones , para diseñar estrategias para implementar o mejorar los canales de comunicación y atención al ciudadano , así como las estrategias de rendición de cuentas y comunicación e información . Falta soporte evidencia encuesta y ajustar tiempos de finalizacion acciones a emprender
2	Fortalecimiento de los canales de atención	0		Secretaria General	15/03/2018	29/06/2018	Una vez se realizo la encuesta de caracterización se procedera a implementar por cada area con el fin de identificar las características para la aencion de los grupos de valor	
3	Talento Humano	Identificar dependencias, tematicas, servidores y características para la atención de los grupos de valor y generar recomendaciones		Secretaria General	15/03/2018	28/12/2018		
4	Normativo y procedimental	Identificar el estado de gestión normativa, de acuerdo con la herramienta diseñada por el PSNC y actualizar los lineamientos atención al ciudadano		Secretaria General	15/03/2018	29/06/2018		
5	Relacionamiento con el ciudadano	Desarrollar actividades orientadas a la promoción y evaluación de los bienes y servicios de cara al ciudadano.		Secretaria General	15/03/2018	28/12/2018	Se inicio con la revision normativa del protocolo de servicio al ciudadano , la estrategia de encuesta de percepcion de productos y servicios para adaptarlo a la Entidad	


HAROLD FERNANDO CERQUERA CASTILLO
 Jefe Oficina Asesora de Control Interno

Proyecto: BL/Proyecto: BLANCA ISABEL GOMEZ—Contratista profesional apoyo
Proyecto: MA/Proyecto: MARIA FERNADA MAFLA—Contratista profesional apoyo