

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

<b>Dependencia:</b>	<b>Oficina de Control Interno</b>
<b>Fecha de seguimiento:</b>	<b>Mayo a Agosto de 2019</b>
<b>Fecha de presentación del Informe:</b>	<b>Septiembre de 2019</b>

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Porcentaje de avance %	Observaciones
<b>Gestión de riesgos de corrupción y mapa de riesgos de corrupción</b>	<p>Proponer ajustes a matriz de riesgos.</p> <p>Realizar seguimiento permanente a la matriz de riesgos</p>	<p>Las diferentes dependencias se encuentran en proceso de actualización constante de la matriz de riesgos, primero porque en la política de administración de riesgos 2018 se consideraron lineamientos para la actualización y gestión de los riesgos y luego con la nueva guía para la administración del riesgo y diseño de controles en las entidades públicas en lo referente a los riesgos de gestión, riesgos de corrupción y riesgos de seguridad digital V4- octubre 2018, sugiere otros lineamientos.</p> <p>En la actualidad los líderes de los procesos y su equipo de trabajo se</p>	60%	





		<p><a href="https://www.rionegro.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tramites-y-Servicios.aspx">https://www.rionegro.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tramites-y-Servicios.aspx</a></p> <p>Publicación de los datos de los Secretarios de despacho, Jefes de oficina y Asesores.</p> <p>Contiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre completo</li> <li>• Dependencia</li> <li>• Correo</li> <li>• Teléfono</li> <li>• Hoja de vida</li> </ul> <p>Link: <a href="https://www.rionegro.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Nuestros-Directivos-y-Funcionarios.aspx">https://www.rionegro.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Nuestros-Directivos-y-Funcionarios.aspx</a></p>		
<p><b>Rendición de cuentas</b></p> <p>Información de calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p>Preparar la información sobre la gestión y resultados obtenidos en cumplimiento de las metas contenidas en los planes institucionales.</p> <p>Difundir previamente los datos, estadísticas o documentos por parte de la entidad, observando los principios de calidad, disponibilidad y</p>	<p>Información confiable, veraz y oportuna a la ciudadanía sobre el cumplimiento del Plan de Desarrollo 2016-2019 y el resultado de la gestión de cada una de las secretarías.</p> <p>Link: <a href="http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Control-y-Rendicion-de-Cuentas.aspx">http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Control-y-Rendicion-de-Cuentas.aspx</a></p>	100%	

<p>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>oportunidad para llegar a todos los ciudadanos.</p> <p>Estimular la práctica del control social y la aplicación del control fiscal participativo.</p> <p>Ciudadanía vinculada a la gestión institucional mediante la divulgación de las diferentes herramientas disponibles</p> <p>Acceso a la información y claridad a los ciudadanos sobre las actividades desarrolladas por la entidad</p>	<p>Espacios de diálogo e interacción con la ciudadanía a través de herramientas como: Chat, foros, medios de comunicación, redes sociales estableciendo comunicación entre el ciudadano y la entidad</p> <p>En la página web de la Entidad cuenta con el sitio Transparencia y acceso a la información pública, donde la comunidad accede a información de interés como convocatorias, noticias, calendarios de actividades, trámites y servicios, contratación, proyectos, rendición de cuentas, planes, manuales, normativa, informes, actas, reglamento, manual de funciones, políticas, indicadores plan de desarrollo, información financiera y contable, entre otros.</p> <p>Link:</p>		
--	--	--	--	--



<p>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.</p>	<p>Verificar la pertinencia y calidad de las respuestas dadas a las solicitudes realizadas por los ciudadanos.</p> <p>Servicios de atención en línea</p>	<p><a href="http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica.aspx">http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica.aspx</a></p> <p>Correctivos permanentes y necesarios a fin de lograr el mejoramiento continuo en la calidad y oportunidad de las respuestas al ciudadano.</p> <p>Se cuenta con los siguientes servicios de atención en línea para que la comunidad acceda fácilmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chat</li> <li>• Redes sociales</li> <li>• Foro</li> <li>• Blog</li> <li>• Encuestas</li> </ul>		
<p><b>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para mejorar la atención de PQRS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direccionamiento o estratégico</li> <li>• Talento Humano</li> <li>• Fortalecimiento de los canales de atención</li> </ul>	<p>Garantizar el personal requerido para la oficina de atención al ciudadano</p> <p>Acompañamiento a la Actualización y refinamiento del protocolo de Atención al Ciudadano en el contexto de Entidad Territorial</p>	<p>Personal competente, requerido para la Oficina de atención al usuario</p> <p>Se documentó plegable para difusión /derrotero para aplicación del protocolo de Atención al Ciudadano por las diferentes</p>	<p>80%</p>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Normativa y procedimental</li> <li>• Relacionamiento con el ciudadano</li> </ul>	<p>Mantener los espacios adecuados y mejorar la privacidad al usuario</p> <p>Realizar divulgación de los canales de atención y servicio al cliente implementados por la entidad territorial</p> <p>Sensibilizar a los funcionarios de la administración municipal en materia de atención al ciudadano en los procesos de inducción y reinducción</p> <p>Mejorar el sistema de información para el control y seguimiento a las PQRD que permita entregar una respuesta con calidad y medir la eficiencia en el tiempo de respuesta</p>	<p>dependencias de la Alcaldía.</p> <p>Conservar las instalaciones adecuadas para la atención al Ciudadano.</p> <p>Conocimiento de los medios de atención tanto por el personal de la entidad como por la comunidad.</p> <p>Sensibilización y charla relacionada con la atención al usuario realizada en las inducciones y en la reinducción.</p> <p>Herramienta SESuite para el ingreso, respuesta y trazabilidad de las PQRD recibidas en la administración Municipal</p> <p>La herramienta de gestión documental de la Administración municipal continúa evolucionando.</p> <p>Ahora cuenta con dos nuevas opciones de</p>		
---	---	---	--	--



		<p>respuesta para realizar cierres definitivos, para mayor agilidad en los procedimientos y mejoría en los niveles de servicio a la ciudadanía.</p> <p>Esta mejora está orientada a optimizar la autogestión en las respuestas.</p> <p>Permiten al funcionario cerrar el trámite en dos tipos de casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opción "No requiere respuesta: casos en los que no se requiere enviar una respuesta al ciudadano.</li> <li>• Opción "Respuesta con documento asociado": Casos en los que el cierre del proceso es un documento legal (Resoluciones, oficios, etc.)</li> </ul> <p>En ambos casos, el ciudadano recibe en su correo electrónico un mensaje que le indica el cierre de su caso, así como el nombre del funcionario que ha atendido su trámite, responsable del cierre.</p>		
--	--	--	--	--



	<p>Página web para interponer PQRD</p> <p>Realizar caracterización a usuarios que visitan la administración municipal a través de la encuesta en caliente y Encuesta de Satisfacción al Usuario.</p> <p>Divulgar procedimiento de atención a las PQRD</p>	<p>Dando cumplimiento a las directrices de Gobierno Digital, se ajustó la página web institucional para la radicación de PQRD, trazabilidad y seguimiento a la calidad y oportunidad en las respuestas.</p> <p>Informe de caracterización de usuarios en construcción.</p> <p>Procedimiento socializado a los funcionarios de las diferentes dependencias que atienden a los usuarios</p>		
<p><b>Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</b></p>	<p>Canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad</p>	<p>La Administración Municipal pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio al ciudadano.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico – <a href="mailto:atencionusuario@rionegro.gov.co">atencionusuario@rionegro.gov.co</a></li> </ul>	80%	



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web – <a href="http://www.rionegro.gov.co/ciudadanos/pqrsf">www.rionegro.gov.co/ciudadanos/pqrsf</a></li> <li>• Radicación de comunicación en el archivo</li> <li>• Encuentros democráticos</li> <li>• Línea telefónica</li> <li>• Atención personal (Oficina atención al usuario)</li> <li>• Buzones de sugerencias (localizados en diferentes puntos, tanto en la Alcaldía Municipal como en las diferentes sedes).</li> <li>• Atención directa por parte del Señor alcalde (miércoles).</li> </ul> <p>La página web de la Entidad cuenta con el sitio Transparencia y acceso a la información pública, donde la comunidad accede a información de interés como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normatividad</li> <li>• Planeación, Gestión y Control</li> <li>• Información Financiera y Contable</li> <li>• Contratación</li> <li>• Gestión Documental</li> <li>• Gestión Humana</li> <li>• Informes</li> <li>• Indicadores de Trámites y Servicios y PQRD</li> <li>• Calidad MIPG</li> </ul>		
--	--	---	--	--



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo de Comunicaciones</li> <li>• Información de las diferentes secretarías</li> <li>• Datos Abiertos</li> <li>• Registro Nacional de Bases de Datos</li> <li>• Plan de Gestión Integral de Residuos Sólidos</li> </ul> <p><a href="http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica.aspx">http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica.aspx</a></p> <p>Se tienen diferentes mecanismos de contacto para que la comunidad en general acceda a otros trámites, servicios e información de otras entidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público.</li> <li>• Correo electrónico para notificaciones judiciales.</li> <li>• Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales.</li> <li>• Otras sedes – Contactos de interés</li> </ul>		
--	--	---	--	--



		<p>Link: <a href="https://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica.aspx">https://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica.aspx</a></p>		
<p><b>Iniciativas adicionales</b></p> <p>101 cambios en Rionegro</p> <p>“Cumplimos y avanzamos”.</p>	<p>Frente al cumplimiento del Plan de Desarrollo 2016-2019, tenemos como estrategia de comunicación la difusión de 101 cambios en Rionegro</p>	<p>Entre los 101 cambios en Rionegro se tienen entre otros:</p> <p>10 nuevas unidades deportivas</p> <p>138 frentes de seguridad</p> <p>22.000 raciones diarias con el PAE</p> <p>Construcción Centro Integral de Bienestar animal-CEIBA (Entregado)</p> <p>16 casa de expendio de droga derribadas</p> <p>Mas de 2.000 nuevas luminarias instaladas</p> <p>70 km de suelo cemento</p> <p>9 centros de desarrollo infantil</p> <p>66 nuevos gimnasios al aire libre</p> <p>7 km de placa huella</p> <p>Construcción del CAI del Barrio Cuatro Esquinas</p> <p>58 becas saber entregadas a los</p>		



		<p>mejores bachilleres de Rionegro</p> <p>3.600 subsidios para mejoramiento y construcción de vivienda</p> <p>19 km de ciclo rutas</p> <p>Nueva posta atlética e iluminación del estadio Alberto Grisales</p> <p>Limpieza y recuperación del Rio Negro</p> <p>Plan vial diseñado a 70 años</p> <p>45 Km de andenes construidos.</p> <p>3 Centros de atención Municipal Especial Municipalizados-CAME.</p> <p>“CUMPLIMOS Y AVANZAMOS”</p> <p>Conoce los 101 cambios aquí: <a href="https://www.rionegro.gov.co/Paginas/Siento-Un-Cambio.aspx">https://www.rionegro.gov.co/Paginas/Siento-Un-Cambio.aspx</a></p>		
--	--	--	--	--

DARÍO GARCÍA OSPINA  
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Mónica Patricia Ríos Urrea-Profesional Universitaria

