

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO No. 3 DE 2019

<b>Dependencia:</b>	<b>Oficina de Control Interno</b>
<b>Fecha de seguimiento:</b>	<b>1° de septiembre a 31 de diciembre de 2019</b>
<b>Fecha de presentación del Informe:</b>	<b>Enero de 2020</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>Los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo identificaron y construyeron sus riesgos, desde sus procedimientos</p> <p>La oficina de planeación consolido los riesgos identificados y construyo el mapa institucional de riesgos y el mapa de riesgos de corrupción, este último articulado al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019.</p> <p>Los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo se encuentran en la etapa de actualización de la matriz de riesgos, primero porque en la política de administración de riesgos V2 - 2018, se dieron lineamientos para la actualización y gestión de los riesgos, igualmente acogiéndonos a la guía para la y administración</p>	80%	





		<a href="#">.co/Transparencia/Paginas/Plan-Anticorrupcion.aspx</a>		
<b>Racionalización de trámites</b>	Trámites y servicios	<p>Se hizo un análisis de los trámites con los que cuenta la entidad y se detectó que todos tenían información desactualizada, se creó el documento de propuesta de política de racionalización de trámites, para someterla a análisis y aprobación de la Alta Dirección de la Alcaldía de Rionegro.</p> <p>Para el mes de noviembre se elaboró el documento definitivo y se socializó la propuesta de Política de racionalización de tramites, la cual está la espera de recibir sugerencias, modificaciones y aprobación por parte de la alta dirección</p> <p>A partir de las bases de datos del SUIT y con las que tenía Oscar Franco, se identificaron todos los trámites y OPAS que tiene la Alcaldía de Rionegro publicados en el SUIT, que son 113 trámites y 4 OPA (Otro Procedimiento Administrativo). Presenciales: 109 Totalmente en línea: 1 Parcialmente en línea: 4</p> <p>Se han incluido 22 nuevos trámites en el SUIT en el cuatrienio y se han venido implementando acciones</p>	55%	



	<p>Publicación de las hojas de vida de los Directivos</p>	<p>de racionalización en 15 trámites.</p> <p>La comunidad puede acceder a través de la página web institucional, a la información relacionada con los diferentes trámites y servicios que presta la entidad en las diferentes dependencias.</p> <p>Link: <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</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-">http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Control-y-Rendicion-</a></p>	<p>100%</p>	



<p>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>documentos por parte de la entidad, observando los principios de calidad, disponibilidad y 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><a href="#">de-Cuentas.aspx</a></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>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>En la página web se tienen publicados las obras y proyectos vigentes para que la comunidad conozca el estado de cada uno de estos.</p> <p>Link: <a href="https://www.rionegro.gov.co/Proyectos/Paginas/Proyectos-Vigentes.aspx">https://www.rionegro.gov.co/Proyectos/Paginas/Proyectos-Vigentes.aspx</a></p>		
<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> </ul>	<p>Garantizar el personal requerido para la oficina de atención al ciudadano</p> <p>Acompañamiento a la Actualización y refinamiento</p>	<p>Personal competente, requerido para la Oficina de atención al usuario</p> <p>Actualización del protocolo de Atención al Ciudadano y socialización de éste en</p>	<p>90%</p>	





<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecimiento de los canales de atención</li> <li>• Normativa y procedimental</li> <li>• Relaciónamiento con el ciudadano</li> </ul>	<p>del protocolo de Atención al Ciudadano en el contexto de Entidad Territorial</p> <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 PQRS que permita entregar una respuesta con calidad y medir la eficiencia en el tiempo de respuesta</p> <p>Página web</p>	<p>las diferentes dependencias de la Alcaldía.</p> <p>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 PQRS recibidas en la administración Municipal en funcionamiento al 100%.</p> <p>Se ha actualizado la página web de la entidad</p>		
---	---	--	--	--



	para interponer PQRS	conforme a los requisitos y parámetros requeridos.  Link: <a href="https://www.rionegro.gov.co/Ciudadanos/Paginas/pgrsf.aspx">https://www.rionegro.gov.co/Ciudadanos/Paginas/pgrsf.aspx</a>		
<b>Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</b>	Canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad	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.  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correo electrónico – <a href="mailto:atencionusuario@rionegro.gov.co">atencionusuario@rionegro.gov.co</a></li> <li>• Página web – <a href="http://www.rionegro.gov.co/ciudadanos/pgrsf">www.rionegro.gov.co/ciudadanos/pgrsf</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</p>	90%	





		<p>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 PQRS</li> <li>• Calidad/MIPG</li> <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</li> </ul>		
--	--	---	--	--



		<p>público.</p> <ul style="list-style-type: none"> <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><b>101 cambios que dejó la administración en Rionegro</b></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>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 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</p>		



		<p>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



NIT: 890907317-2 / Dirección: Calle 49 Número 50 - 05 Rionegro - Antioquia Palacio Municipal / PBX : (57 + 4) 520 40 60 / Código Postal: (ZIP CODE) 054040.

[www.rionegro.gov.co](http://www.rionegro.gov.co) / Correo electrónico: [alcaldia@rionegro.gov.co](mailto:alcaldia@rionegro.gov.co)