



ALCALDIA DE PAMPLONA PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO						
COMPONENTE 1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2018						
Subcomponente	Actividades		Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1, Política de Administración de Riesgos	1,1	Capacitación presencial por grupos, relacionado con los riesgos de corrupción.	Una actividad realizada durante el año,	85% de los funcionarios asiste a la actividad.	Secretaria General y de Gobierno	15/07/2018
	1,2	Seguimiento de la política de administración del riesgo y a los respectivos riesgos.	Seguimientos oportunos y eficaces	Informes trimestrales	Control interno	Trimestralmente
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2,1	Mapa construido en febrero de 2018,	Mapa de Riesgos de corrupción construido y documentado.	Documento con Mapa de Riesgos de Corrupción.	Secretaria General y de Gobierno	28/02/2018
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación.	3,1	Capacitación por grupos, relacionado con los riesgos de corrupción y socialización del mapa de riesgos de la entidad.	Una actividad realizada durante el año,	85% de los funcionarios asiste a la actividad.	Secretaria General y de Gobierno	30/04/2018
	3,2	Publicar, Divulgar y facilitar el acceso del mapa de riesgos definitivo	Riesgos anticorrupción socializado con todos los funcionarios	Actas de entrega y socialización	Secretaria General y de Gobierno	30/04/2018
Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión.	4,1	Realizar un monitoreo periódico a las acciones implementados para cada riesgo identificado.	Riegos de Corrupción Monitoreados	Un monitoreo por cada riesgo identificado	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018
Subcomponente 4. Seguimiento.	5,1	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Un seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.	Un seguimiento realizado al mapa de riesgos de corrupción.	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018

ANEXO 1



ALCALDIA DE PAMPLONA PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO						
COMPONENTE 2. RACIONALIZACION DE TRAMITES 2018						
Subcomponente	Actividades		Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Racionalización de Trámites.	1	Revisión y actualización del proceso para Ejecutar la Estrategia de Racionalización de Trámites	Plan de acción planteado en la estrategia para 2018	Plan de acción diseñado.	Secretario de Despacho. Jefe de Oficina.	31/12/2018
	2	Actualizar el listado de tramites y servicios ofrecidos por la alcaldía.	Tramites y servicios actualizados.	Tramites identificados	Secretario de Despacho. Jefe de Oficina.	31/04/2018
	3	Ejecutar la Estrategia de Racionalización de Trámites	Ejecución de la totalidad de acciones planteadas en la estrategia para 2018	Número de acciones de racionalización implementadas	Secretario de Despacho. Jefe de Oficina.	31/12/2018
	4	Revisión, actualización, y mejora de los procesos y procedimientos asociados al trámite	Inventario de trámites relacionado acorde a procesos y funciones y competencias por dependencia administrativa.	Clasificación de Trámites inventariados acorde a procesos de la Administración.	Secretario de Despacho. Jefe de Oficina.	31/12/2018
Análisis Normativo de los Trámites Inventariados.			Trámites analizados acorde a la normatividad vigente	Secretario de Despacho. Jefe de Oficina.	31/12/2018	

ANEXO 2



ALCALDIA DE PAMPLONA						
PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO						
COMPONENTE 3. RENDICION DE CUENTAS 2018						
Subcomponente	Actividades		Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1, Información de calidad y en lenguaje comprensible	1,1	Informar periódicamente a la ciudadanía a través de la página web y Redes Sociales las actividades desarrolladas como parte de la gestión, así como el diseño, la formulación y seguimiento de las políticas, planes y programas de la Administración Municipal.	Una publicación mensual.	Total de Publicaciones 09,	Secretaria General y de Gobierno	31/12/2018
	1,2	Construcción y difusión de comunicados de prensa en la web y en cartelera	Publicaciones masivas a la comunidad	No. De publicaciones realizadas	Secretaria General y de Gobierno	30/07/2018
	1,3	Uso de redes sociales	No. De personas que visualizan informes	No. De likes, y publicaciones compartidas y/o visualizadas	Secretaria General y de Gobierno	31/12/2018
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones,	2,1	Realizar una Audiencia Pública Virtual o Presencial con el fin de establecer un espacio de encuentro, explicación y reflexión sobre los resultados de la gestión de la Administración Municipal.	Realizar una audiencia pública virtual o presencial sobre resultados de la Gestión,	Actividades ejecutadas/Actividades programadas.	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018



Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3,1	Participar en actividades relacionadas con Rendición de Cuentas a través de Encuentros de sectores o entidades públicos o privados. Organizaciones sociales, y demás entidades que puedan orientar las buenas prácticas y comunicación con la ciudadanía.	Asistir por lo menos al 70% de las actividades convocadas por los distintos sectores y organizadores.	Asistencia a las actividades /Actividades convocadas*100	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4,1	Realizar consultas a la ciudadanía por medio físico o a través de los medios electrónicos habilitados con el fin de propiciar el diálogo y su participación.	Una encuesta anual.	Total encuestas en el año	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018
		Realizar El Informe De Evaluación Y Seguimiento De La Estrategia De Rendición De Cuentas y presentar en el mes de diciembre del año en curso.	Informe de seguimiento compromisos rendición de cuentas	Informes publicados	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018

ANEXO 3



ALCALDIA DE PAMPLONA PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO						
COMPONENTE 4. ATENCION AL CIUDADANO						
Subcomponente	Actividades		Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1, Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico,	1,1	Medir la atención brindada al ciudadano mediante la elaboración de una encuesta para conocer el nivel de satisfacción y atención brindada por la alcaldía.	Superior al 90%	Nivel de satisfacción promedio de los usuarios encuestados.	Secretaria General y de Gobierno	02/05/2018
	1,2	Realizar seguimiento de los elementos del sistema MIPG con el plan anticorrupción y atención al ciudadano	Plan de atención integrado al sistema de gestión.	Caracterización de proceso	Secretaria General y de Gobierno	02/05/2018
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención.	2,1	Mejorar la atención virtual implementando consultas de los requerimientos PQRSD a través de la página web	Implementar el servicio de consulta	100% cumplido	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018
	2,2	Mejorar los tiempos de respuesta a los requerimientos de la comunidad, y mecanismos de respuesta	Que el promedio de tiempo de respuesta esté por debajo de los términos legales.	Días promedio en responder quejas o reclamos	Secretaria General y de Gobierno	30/07/2018
	2,3	Adecuación constante de la página web y sus contenidos, según requerimientos de gobierno en línea.	90% de cumplimiento	Cumplimiento de plan de trabajo de gobierno en línea.	Secretaria General y de Gobierno	30/07/2018



Subcomponente 3. Talento Humano.	3,1	Capacitación a los servidores públicos de la entidad, relacionada con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Organizar r por lo menos una capacitación relacionada con Servicio al Cliente	Capacitación programada/ Capacitación Asistida.	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018
Subcomponente 4. Normativo y Procedimental.	4,1	Atención oportuna para las Quejas y Reclamos recibidas,	Que el promedio de tiempo de respuesta esté por debajo de los términos legales.	100% de las Quejas y Reclamos, atendidas por debajo del término legal	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018
	4,2	Establecer mecanismos para la protección y seguridad de la información	Manual de seguridad de la información	Manual de seguridad de la información socializado	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018
Subcomponente 5. Relacionamiento con los ciudadanos.	5,1	Mantener informada a la ciudadanía a través de reportes estadísticos en la atención de Quejas y Reclamos,	1 informe mensual	# de Informes proyectados/# de Informes ejecutados	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018

ANEXO 4



ALCALDIA DE PAMPLONA PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO						
COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION 2018						
Subcomponente		Actividades	Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 3. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4,1	La información de la entidad, responderá al cumplimiento de usabilidad y accesibilidad que se requiera, teniendo en cuenta la caracterización de usuarios definida. Así mismo, tendrá todos los canales de comunicación habilitados para las personas en situación de discapacidad.	La información de la entidad, accesibilidad , teniendo en cuenta la caracterización de usuarios definida y acorde a todos los canales de comunicación habilitados para las personas en situación de discapacidad.	Cumplimiento de los criterios de usabilidad y accesibilidad exigidos por Gobierno en Línea. Página Web de la Alcaldía de Pamplona.	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018
	4,2	Estructurar la estrategia de prensa y comunicaciones para la vigencia 2018	Plan de comunicaciones actualizado	Plan de comunicaciones actualizado e implementado	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018



Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad.	5.1	Mantener actualiza La Página Web De La Entidad Para Que Sea De Fácil Acceso La Información A La Población En Condición De Discapacidad, para evitar desplazamientos físicos a la alcaldía.	Página web actualizada	Página web	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	6,1	Generar informe periódico que indique el monitoreo del acceso a la información pública.	Doce Informes al año	# Solicitudes recibidas.	Secretaria General y de Gobierno	30/12/2018
				# Solicitudes trasladadas.		
				Tiempo de respuesta a cada solicitud		
				# Solicitudes en las que se negó el acceso a la información.		

ANEXO 5



ALCALDIA DE PAMPLONA PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES 2018					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Implementación y fortalecimiento sistema integrado de gestión MIPG.	Realizar la actualización de procedimientos acorde a la política de anticorrupción de la entidad, y los lineamientos legales de Transparencia.	Procedimientos en función al plan de anticorrupción y de atención al ciudadano	Procedimientos ajustados a MIPG y política anticorrupción	Secretaría General y de Gobierno.	31/07/2018
	Poner en marcha los lineamientos de MIPG.	Puntaje en evaluación FURAG	Incremento de cumplimiento de un 30%	Secretaría General y de Gobierno.	30/11/2018
Capacitación	Realizar una actividad o jornada de reflexión institucional dirigida a fortalecer la competencia organizacional "Ética y Compromiso Organizacional"	# funcionarios que asistieron a la capacitación / # funcionarios actividad	Actividad de Capacitación Realizada	Secretaría General y de Gobierno.	30/11/2018

ANEXO 6