



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

OFICINA DE PLANEACIÓN
DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020



SC-CER367095



NIT: 891.280.000-3
CAM Anganoy Vía Los Rosales 2
Tel: 7222231

Correo: electrónico: planeaciongi@pasto.gov.co



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

**OFICINA DE PLANEACIÓN
DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

PRESENTACIÓN

La Alcaldía Municipal de Pasto, a través de la Oficina de Planeación de Gestión Institucional, formuló para la vigencia 2020 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), de acuerdo con lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano".

El presente Plan presenta los compromisos relacionados con los siguientes componentes: Gestión de riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, metodología para la transparencia y acceso a la información y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, los cuales se formularon teniendo en cuenta la Guía: "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2".

La construcción del PAAC 2020, se tuvo la participación de los diferentes servidores públicos de la Alcaldía Municipal, así como la comunidad en general, a través de diferentes medios de comunicación y una encuesta publicada en la plataforma web de la administración municipal.



SC-CER367095



NIT: 891.280.000-3
CAM Anganoy Vía Los Rosales 2
Tel: 7222231

Correo: electrónico: planeaciongi@pasto.gov.co



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad responsable	Alcaldía de Pasto
Vigencia	2020
Fecha de publicación	enero 31 de 2020

NORMATIVIDAD

Ley 1474 de 2011 <i>(Estatuto Anticorrupción. Art. 73: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano)</i>	Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
Decreto 1081 de 2015 <i>(Único del Sector de Presidencia de la República. Arts. 2.1.4.1 y siguientes)</i>	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Ley 962 de 2005 <i>(Trámites)</i>	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Ley 1757 de 2015 <i>(Rendición de Cuentas)</i>	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Ley 1712 de 2014 <i>(Transparencia y Acceso a la Información Pública. Art. 9)</i>	Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Ley 1755 de 2015	Regulación del Derecho de Petición



OBJETIVOS

Objetivo General

Implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Pasto durante la vigencia 2020.

Objetivos Específicos

- ✓ Implementar una Política para la administración de riesgos que permita identificar los controles y acciones adicionales que mitiguen la probabilidad y el impacto de materialización de la corrupción.
- ✓ Identificar e implementar acciones de racionalización de trámites para favorecer la relación Estado – ciudadano.
- ✓ Garantizar un proceso permanente de petición y rendición de cuentas y un diálogo en doble vía con los grupos de interés.
- ✓ Garantizar la atención a la ciudadanía de manera oportuna, con calidad y efectiva.
- ✓ Garantizar el derecho de acceso a la información pública y sus instrumentos de gestión de información.
- ✓ Ejecutar iniciativas adicionales que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.



COMPONENTES

I. **COMPONENTE 1: Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción.**

Este componente es un conjunto de actividades coordinadas que le permiten a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en cada uno de sus procesos (Función Pública, 2015). Se realiza a través de la elaboración, implementación y seguimiento de un Mapa de Riesgos de Corrupción que debe ser diseñado conforme a la Política de Administración de Riesgos adoptada por la Alcaldía de Pasto, el cual, es consultado y divulgado con la ciudadanía y los grupos de interés, garantizando un proceso de monitoreo y seguimiento oportuno y permanente. En el marco de este componente, la Alcaldía Municipal, ajustó su Mapa de Riesgos Institucional para la vigencia 2020 y fue incluido como parte integral de este documento.

El Mapa de Riesgos de Corrupción tiene como objetivo, identificar los riesgos de corrupción inherentes a cada uno de los procesos de la entidad; el proceso de monitoreo y seguimiento del mismo, está a cargo de los líderes de procesos que conforman la primera línea de defensa, quienes deben asegurarse de implementar las acciones de mitigación y reportar a la segunda línea de defensa, quien es la encargada de difundir y asesorar en la implementación de la Política de administración de riesgos.

Por su parte, le corresponde a la Oficina de Control Interno realizar evaluación independiente sobre la gestión del riesgo y verificar, por medio de auditorías, el cumplimiento de los controles de mitigación de los riesgos identificados. Esta evaluación se incluirá como parte del Programa Anual de Auditorías.

La metodología de administración de riesgos se encuentra establecida en el PE-M-004 Administración de Riesgos.

Las actividades que se van a desarrollar durante la vigencia se pueden evidenciar en el Anexo 1.

II. **COMPONENTE 2: Racionalización de trámites**

La Política de Racionalización de Trámites se encuentra dentro de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, con la cual se busca mejorar la relación entre la Estado y la ciudadanía. Esto implica la disminución de los costos, disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite, disminución de tiempos de ejecución de trámites, evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo



uso de medios tecnológicos y de comunicación y ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias y documentos, entre otros (Función Pública, 2015)
El proceso de racionalización de trámites tiene cinco (5) pasos previos importantes (Función Pública, 2015):

- a) Identificar y priorizar los trámites y procedimientos.
- b) Identificar las acciones e incluir en la Estrategia Anti trámites
- c) Identificar recursos necesarios y cronograma para la implementación de las acciones
- d) Registrar la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT
- e) Hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios.

Las actividades que se van a desarrollar durante la vigencia se pueden evidenciar en el Anexo 1.

III. COMPONENTE 3: Rendición de cuentas

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión el proceso de rendición y petición permanente de cuentas tienen por objetivo facilitar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión pública. El proceso está conformado por tres elementos principales que deben cumplir las entidades para garantizar el ejercicio del control social sobre la gestión de lo público.

- a) **Información:** Dar a conocer públicamente las decisiones que se toman al interior de la administración, los resultados y los avances de la gestión.
- b) **Diálogo:** Garantizar un diálogo en doble vía que permita que los grupos de interés y de valor identifiquen los temas sobre los que quieren profundizar y hagan preguntas sobre la administración. Además, supone la generación de escenarios para garantizar que el ejercicio se realiza de forma permanente.
- c) **Responsabilidad e incentivos:** Definir mecanismos de mejora al interior de los planes institucionales para dar respuesta a los resultados de la gestión, en atención con los compromisos que surgen de los espacios de diálogo con la ciudadanía.

Las actividades que se van a desarrollar durante la vigencia se pueden evidenciar en el Anexo 1.

IV. COMPONENTE 4: Servicio al ciudadano

Este componente tiene por objetivo garantizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que ofrecen las entidades públicas, mejorar la relación con el ciudadano



y fortalecer los canales de comunicación. El Modelo de gestión pública eficiente al servicio del ciudadano, estableció al ciudadano como eje central de la gestión pública. El componente de atención al ciudadano tiene cinco (5) subcomponentes:

- a) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.
- b) Fortalecimiento de los canales de atención.
- c) Talento humano.
- d) Normativo y procedimental.
- e) Relacionamiento con el ciudadano.

Las actividades que se van a desarrollar durante la vigencia se pueden evidenciar en el Anexo 1.

V. COMPONENTE 5: Transparencia y acceso a la información pública

El derecho de acceso a la información pública constituye una de las acciones más importantes que permite, a la administración municipal, tomar decisiones acertadas con base en datos y evidencias, y a la ciudadanía, participar de manera más activa en la gestión de la entidad y ejercer su derecho al control social. La Ley 1712 de 2014 establece unos principios para la garantía del derecho entre los que se encuentran divulgación proactiva de la información, buena fe, veracidad, celeridad, uso responsable y calidad. Por lo anterior, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión incluye esta política en la dimensión de información y comunicación, dado que permite la articulación interna en el ciclo de gestión y la garantía del derecho a la información pública. Este componente tiene cinco (5) subcomponentes relacionados con:

- a) **Transparencia activa.** Está relacionado con el principio de divulgación activa de información de calidad, veraz y accesible. Implica el desarrollo de acciones encaminadas a garantizar que los contenidos mínimos de información pública se encuentren disponibles y se generen datos abiertos para acceso de toda la ciudadanía.
- b) **Transparencia pasiva.** Hace referencia a la obligación de la entidad de dar respuesta a las solicitudes de información pública realizada por los ciudadanos y garantizar el acceso a la información. Las acciones del componente tienen por objetivo cumplir con el principio de responsabilidad, gratuidad y oportunidad de la información.
- c) **Instrumentos de gestión de información.** Este componente tiene por objetivo garantizar que el acceso a la información pública tenga soporte en tres (3) instrumentos de gestión que facilite su disposición a la ciudadanía. Por ende, se desarrollan acciones relacionadas con el ajuste y adopción del registro de activos de información, el esquema de publicación de información



y el índice de información clasificada y reservada, todos articulados con el Programa de gestión documental.

d) Criterio diferencial de accesibilidad. Este componente comprende acciones para garantizar la adecuación de los canales electrónicos de acceso a la información pública para personas en condición de discapacidad, en cumplimiento del criterio diferencial de accesibilidad a la información pública.

e) Monitoreo del acceso a la información pública. Tiene el objetivo de crear mecanismos para realizar seguimiento al estado de implementación de la Ley de transparencia y derecho de acceso a la información pública.

Las actividades que se van a desarrollar durante la vigencia se pueden evidenciar en el Anexo 1.

VI. COMPONENTE 6: Iniciativas adicionales

Este componente incluye todas las medidas adicionales consideradas por la entidad para garantizar la transparencia en los procesos de gestión pública, el fortalecimiento de la integridad y la lucha contra la corrupción, como el desarrollo de acciones para la divulgación y apropiación del Código de Integridad.

Las actividades que se van a desarrollar durante la vigencia se pueden evidenciar en el Anexo 1.



SEGUIMIENTO

Siguiendo los lineamientos establecidos en la guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" del Departamento Administrativo de la Función Pública, la Oficina de Control Interno será la responsable de efectuar la verificación en la elaboración, difusión, seguimiento y control a las acciones contempladas en el presente documento, para lo cual realizará las siguientes actividades:

- ✓ Verificar la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual fue liderado en su elaboración, por la Oficina de Planeación de Gestión Institucional.
- ✓ Realizar seguimiento a las actividades de cada uno de los componentes, contemplados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020, en los meses de abril, agosto y diciembre del 2020.
- ✓ Elaborar y publicar los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en los meses previstos en el año 2020.

Original firmado por

VICENTE GERMÁN CHAMORRO DE LA ROSA
Alcalde de Pasto

Proyectó: Francisco Castillo
Mónica Cabrera
Contratistas OPGI

Revisó: Marcela Sofía Peña Tupaz
Jefe Oficina de Planeación de Gestión Institucional



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL

OFICINA DE PLANEACIÓN
DE GESTIÓN INSTITUCIONAL



ANEXO 1



SC-CER367095



NIT: 891.280.000-3
CAM Anganoy Vía Los Rosales 2
Tel: 7222231

Correo: electrónico: planeaciongi@pasto.gov.co



ALCALDIA MUNICIPAL DE PASTO							
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020							
Fecha de publicación (borrador)	30/01/2020						
Contexto normativo	En concordancia con los preceptos del Gobierno Nacional señalados en la Ley 1474 del 2011 - Estatuto Anticorrupción, orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, el Decreto 124 de 2016 - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Decreto 648 de 2017 que define la Gestión de riesgos como parte integral del Sistema Institucional de Control Interno, la Alcaldía Municipal de Pasto, construye su Plan Anticorrupción para la vigencia 2020, acorde a los lineamientos referidos en el Documento "Estrategias para la construcción del Plan" (Decreto 124 de 2016), como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión y el fortalecimiento de la relación con los actores sociales para el intercambio de información que promueva la transparencia en todas las acciones institucionales.						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente	Actividades		Producto	Meta	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actualizar la Política Institucional de Gestión de Riesgos	Política Institucional de gestión de riesgos actualizada	Una (1) Política Institucional de gestión de riesgos	Oficina de Planeación de Gestión Institucional / Comité Institucional Coordinador de Control Interno	febrero 2020	marzo 2020
	1.2	Socializar la Política Institucional de Gestión del Riesgo	Política Institucional de gestión de riesgos socializada	Una (1) socialización de la política institucional de gestión del riesgo	Oficina de Planeación de Gestión Institucional / Oficina de Comunicación Social	marzo 2020	marzo 2020



Subcomponente 2 Gestión de Riesgos de Corrupción	2.1	Gestionar las medidas de tratamiento para posibles riesgos en todos los procesos, conforme a la metodología vigente.	Matrices de riesgos con tratamientos	100% matrices de riesgos con tratamientos	Todas las dependencias	marzo 2020	diciembre 2020
	2.2	Gestionar las medidas de tratamiento para riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Riesgos de SST gestionados	Una (1) matriz de riesgos SST institucional	Secretaría General - Subsecretaría de Talento Humano y Coordinación SST	febrero 2020	abril 2020
	2.4	Gestionar las medidas de tratamiento para riesgos de Seguridad de la Información.	Riesgos de Seguridad de la Información gestionados	Una (1) matriz de riesgos seguridad de la información institucional	Secretaría General - Subsecretaría de Sistemas de Información	febrero 2020	noviembre 2020
	2.5	Consolidar la Matriz de Riesgos Institucional	Mapa de Riegos Institucional 2020 consolidado	Una (1) matriz de riesgos institucional consolidado	Oficina de Planeación de Gestión Institucional	abril 2020	mayo 2020
	2.6	Actualizar la Matriz de Riesgos Institucional	Mapa de Riegos Institucional 2020 actualizado	Una (1) matriz de riesgos institucional actualizada	Oficina de Planeación de Gestión Institucional	mayo 2020	diciembre 2020
	Subcomponente 2 Comunicación y divulgación	3.1	Elaborar el plan de capacitaciones en Gestión del Riesgo 2020	Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción elaborado	Un (1) plan de capacitaciones en gestión de riesgo	Oficina de Planeación de Gestión Institucional Secretaría General - Subsecretaría de Talento Humano	febrero 2020



	3.2	Ejecutar el plan de capacitaciones en Gestión del Riesgo 2020	Plan de Capacitaciones en Gestión de Riesgos de Corrupción ejecutado	Un (1) plan de capacitaciones en gestión de riesgo	Oficina de Planeación de Gestión Institucional Secretaría General - Subsecretaría de Talento Humano	marzo 2020	marzo 2020
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Monitorear la Matriz de Riesgos institucional	Primer monitoreo	Tres (3) monitoreos a la matriz de riesgos por proceso	Lideres de todos los procesos Oficina de Planeación de Gestión Institucional	abril 2020	abril 2020
			Segundo monitoreo			agosto 2020	agosto 2020
			Tercer monitoreo			diciembre 2020	diciembre 2020
Subcomponente 5 Seguimiento y Evaluación	5.1	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos	Primer Informe de seguimiento	Tres (3) informes de seguimiento a la matriz de riesgos por proceso	Oficina de Control Interno	mayo 2020	mayo 2020
			Segundo Informe de seguimiento			septiembre 2020	septiembre 2020
			Tercer Informe de seguimiento			enero 2021	enero 2021

Líder del componente Oficina de Planeación de Gestión Institucional

Componente 2: Racionalización de Trámites							
Subcomponente	Actividades		Producto	Meta	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Subcomponente 1 Priorización	1.1	Realizar inventario de trámites y procedimientos administrativos Otros Procedimientos Administrativos	Documento con el inventario de trámites procedimientos administrativos	Un (1) documento con inventario de tramites	Oficina de Planeación de Gestión Institucional	febrero 2020	marzo de 2020





	1.2	Realizar priorización de trámites para racionalización	Acta o Documento con hoja de ruta de proyecto de innovación o mejora de trámites.	Un (1) documento con tramites priorizados	Procesos que ofertan trámites Oficina de Planeación de Gestión Institucional	marzo 2020	mayo 2020
Subcomponente 2 Racionalización	2.1	Racionalizar trámites de acuerdo con el diagnóstico y análisis de priorización.	Racionalizaciones implementadas	100% tramites racionalizados para la vigencia 2020	Oficina de Planeación de Gestión Institucional	marzo 2020	diciembre 2020
	2.2	Diligenciar en el SUIT la racionalización de trámites para la vigencia	Trámites racionalizados registrados en el SUIT	100% tramites racionalizados para la vigencia 2020	Oficina de Planeación de Gestión Institucional	marzo 2020	diciembre 2020
Subcomponente 3 Registro	3.1	Registrar en la plataforma SUIT el número de incidencias de PQRD por cada trámite.	Plataforma SUIT actualizada con incidencias	100% de incidencias de PQRD por tramites registras en el SUIT	Unidad de Atención al Ciudadano	enero 2020	diciembre 2020
	3.2	Actualizar el registro y la consolidación de los datos de operación (frecuencia de realización de los trámites), por cada trámite.	Plataforma SUIT actualizada con datos de operación	100% de datos de operación actualizados en el SUIT	Secretaría General - Unidad de Atención al Ciudadano	enero 2020	diciembre 2020
Subcomponente 4 Seguimiento	4.1	Realizar seguimiento a trámites	Primer Informe de seguimiento	Tres (3) informes de seguimiento a tramites	Oficina de Control Interno	mayo 2020	mayo 2020
			Segundo Informe de seguimiento			septiembre 2020	septiembre 2020
			Tercer Informe de seguimiento			enero 2021	enero 2021



Líder del componente: Oficina de Planeación de Gestión Institucional

Componente 3: Rendición de Cuentas							
Subcomponente	Actividades		Producto	Meta	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Subcomponente 1 Información	1.1	Publicar la estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia de Rendición de Cuentas publicada	Una (1) Estrategia de rendición de cuentas	Oficina de Planeación de Gestión Institucional Oficina de Comunicación Social	febrero 2020	marzo 2020
	1.2	Publicar informes sobre los resultados de la gestión Institucional	Informe de gestión y resultados de la gestión institucional publicados	Dos (2) informes de gestión publicados	Oficina de Planeación de Gestión Institucional	enero 2020	junio 2020
						julio 2020	diciembre 2020
1.3	Divulgar los hechos noticiosos, que sean de interés para la comunidad	Plan de Medios divulgado	Un (1) plan de medios divulgado	Oficina de Comunicación Social	enero 2020	diciembre 2020	
Subcomponente 2 Diálogo	2.1	Diseñar el cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales y virtuales complementarios	Cronograma publicado	Un (1) cronograma de espacios de dialogo publicado	Oficina de Planeación de Gestión Institucional	febrero 2020	febrero 2020
	2.2	Rendir cuentas a la ciudadanía e informar sobre el avance de la gestión institucional	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada	Seis (6) procesos de audiencia publica de rendición de cuentas	Oficina de Planeación de Gestión Institucional Secretaría de Transito y Transporte Municipal	junio 2020	julio 2020
noviembre 2020						diciembre 2020	
						enero 2020	febrero 2020



					Secretaria de Salud Municipal	abril 2020	mayo 2020
					Secretaria de Educación Municipal	julio 2020	agosto 2020
						noviembre 2020	diciembre 2020
Subcomponente 3 Responsabilidad	3.1	Realizar capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas a los líderes de los procesos	Capacitaciones realizadas	Una (1) capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas	Oficina de Planeación de Gestión Institucional	abril 2020	mayo 2020
	3.2	Sensibilizar a través de diferentes medios y canales sobre Rendición de Cuentas	Contenidos, piezas gráficas y publicitarias divulgadas	100% de contenidos de rendición de cuentas divulgados	Oficina de Planeación de Gestión Institucional Oficina de Comunicación Social	febrero 2020	diciembre 2020
	3.3	Seguimiento a la Estrategia de Rendición de cuentas.	Informes de seguimiento a la Estrategia Rendición de Cuentas.	Cuatro (4) informes de seguimiento estrategia de rendición de cuentas	Oficina de Control Interno	enero 2020	marzo 2020
				abril 2020		junio 2020	
				julio 2020		septiembre 2020	
				octubre 2020		diciembre 2020	

Líder del componente: Oficina de Planeación de Gestión Institucional

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Producto	Meta	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
---------------	-------------	----------	------	-------------	--------------	-------------





Subcomponente 1 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano	1.1	Actualizar la señalética institucional.	Unidades de servicio señalizadas	100% de unidades de servicio señalizadas	Secretaría General - Subsecretaría de Apoyo Logístico Unidad de Atención al Ciudadano	marzo 2020	junio 2020
	1.2	Capacitar al personal en el manejo adecuado de PQRD.	Capacitaciones realizadas	Cuatro (4) capacitaciones en manejo adecuado de PQRD	Secretaría General de Unidad de Correspondencia	febrero 2020	diciembre 2020
	1.3	Sensibilizar a la comunidad frente a la interposición de derechos de petición.	Comunidad sensibilizada	Tres (3) jornadas de sensibilización	Secretaría General - Unidad de Correspondencia Oficina de Comunicación Social	marzo de 2020	mayo 2020
						junio 2020	agosto 2020
						septiembre 2020	diciembre 2020
	1.4	Crear un equipo de apoyo con representantes de cada dependencia para atención al ciudadano	Equipo conformado	Un (1) equipo conformado de atención al ciudadano	Secretaría General - Unidad de Atención al Ciudadano Todas las dependencias	febrero 2020	marzo 2020
1.5	Elaborar diagnóstico de espacios físicos de servicio al ciudadano	Diagnósticos elaborados	Dos (2) diagnósticos elaborados	Secretaría General Unidad de Atención al Ciudadano	febrero 2020	junio 2020	
					julio 2020	diciembre 2020	



	1.6	Implementar buzones de sugerencias	Buzones implementados	Tres (3) buzones implementados	Secretaría General - Unidad de Atención al Ciudadano Apoyo Logístico	marzo 2020	junio 2020
	1.7	Dar cumplimiento de atención al público	Horarios de atención cumplidos	40 horas de atención semanal	Secretaría General - Subsecretaría de Talento Humano	enero 2020	diciembre 2020
	1.8	Estandarizar el uso de cartelera institucionales	Carteras institucionales estandarizadas	100% de cartelera institucionales estandarizadas	Oficina de Comunicación Social	febrero 2020	diciembre 2020
	1.9	Carnetizar a los servidores públicos para su identificación dentro de la administración	Servidores carnetizados	100% de servidores carnetizados	Secretaría General - Unidad de Atención al Ciudadano	marzo 2020	junio 2020
Subcomponente 2 Afianzar la cultura del Servicio al Ciudadano	2.1	Incluir dentro del Plan Institucional de Capacitación, temática de sensibilización y fomento de la cultura del servicio al ciudadano, ética, valores, protocolo de servicio al ciudadano, gestión del cambio	Capacitación incluida en el PIC y ejecutada	100% PIC ejecutado	Secretaría General - Subsecretaría de Talento Humano	enero 2020	enero 2020
Subcomponente 3 Normativo y procedimental	3.1	Actualizar el portafolio de servicios	Portafolio de servicios actualizado	Un (1) portafolio de servicios actualizado	Secretaría General - Unidad de Atención al Ciudadano	junio 2020	agosto 2020



	3.2	Divulgar los canales oficiales de atención al ciudadano.	Canales oficiales de la Institución divulgados	100% canales de oficiales de atención al ciudadano divulgados	Oficina de Comunicación Social	febrero 2020	Semestral
	3.3	Publicar periódicamente en el link "transparencia y acceso a la información" los informes P.Q.R.D.	Informes P.Q.R.D publicado en el link "transparencia y acceso a la información"	100% de informes publicados	Secretaría General - Unidad de Correspondencia	enero 2020	diciembre 2020
	3.4	Socializar los trámites publicados en el SUIT	Trámites publicados en el SUIT socializados	100% de tramites publicados en el SUIT socializados	Oficina de Planeación de Gestión Institucional	febrero 2020	junio 2020
						julio 2020	diciembre 2020
3.5	Actualizar la caracterización de usuarios	Caracterizaciones de usuarios (partes interesadas) actualizada	Una (1) caracterización de usuarios actualizada	Secretaría General - Unidad de Atención al Ciudadano	febrero 2020	diciembre 2020	
Subcomponente 4 Relacionamiento con el Ciudadano	4.1	Implementar el protocolo de atención al ciudadano.	Protocolo implementado	Un (1) protocolo de atención al ciudadano implementado	Secretaría General - Unidad de Atención al Ciudadano	febrero 2020	Junio 2020
	4.2	Aplicar encuesta de percepción a los usuarios de los servicios	Encuesta de satisfacción aplicada	Dos (2) jornadas de aplicación de encuestas de satisfacción	Secretaría General - Unidad de Atención al Ciudadano	Enero 2020	junio 2020
						julio 2020	diciembre 2020
	4.3	Elaborar informe de la tabulación de la encuesta de percepción a los usuarios de los servicios	Informe de encuesta de satisfacción elaborado	Dos (2) informes de tabulación encuestas de	Secretaría General - Unidad de Atención al Ciudadano	Enero 2020	junio 2020
						julio 2020	diciembre 2020



				satisfaccion elaborados			
	4.4	Elaborar plan de mejoramiento con base en las peticiones, quejas, diagnósticos y encuestas de percepción de atención al ciudadano.	Plan de mejoramiento sobre PQRD elaborado	Un (1) plan de mejoramiento elaborado	Secretaría General - Unidad de Atención al Ciudadano	febrero 2020	diciembre 2020

Líder del componente Secretario General

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Producto	Meta	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar la información mínima obligatoria en el sitio web de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Artículo 9	Sitio web actualizado	100% de información actualizada en sitio web	Secretaría General - Subsecretaría de Sistemas de Información	enero 2020 diciembre 2020
	1.2	Actualizar la política de seguridad de la información y la política de protección de datos.	Política de seguridad de la información y política de protección de datos actualizadas	Una (1) Política Institucional de seguridad de la información actualizada	Secretaría General - Subsecretaría de Sistemas de Información	febrero 2020 Marzo 2020
	1.3	Actualizar el manual de contratación incorporando SECOP II.	Manual actualizado	Un (1) manual de contratación actualizado	Departamento Administrativo de Contratación Pública	enero 2020 diciembre 2020
	1.4	Implementar el buzón exclusivo del departamento de contratación.	Buzón implementado	Un (1) buzón del DACP implementado	Departamento Administrativo de Contratación Pública	febrero 2020 Marzo 2020





Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Socializar las políticas de seguridad de la información y la política de protección de datos.	Plan de seguridad de información socializado	Una (1) socialización de la política institucional de seguridad de la información	Secretaría General - Subsecretaría de Sistemas de Información	Marzo 2020	Mayo 2020
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Ajustar los "Instrumentos de gestión de información": 1) Formato registro o inventario de activos de información; 2) Formato esquema de publicación de información y 3) formato índice de información clasificada y reservada.	Formatos ajustados (cuando se requiera)	100% de formatos ajustados	Secretaría General - Oficina de Archivo y Gestión documental Unidad de Correspondencia	febrero 2020	Marzo 2020
	3.2	Actualizar los "Instrumentos de gestión de información": 1) Formato registro o inventario de activos de información; 2) Formato esquema de publicación de información y 3) formato índice de información clasificada y reservada.	Formatos actualizados	100% de formatos actualizados	Secretaría General - Oficina de Archivo y Gestión documental Unidad de Correspondencia Subsecretaría de Sistemas de información	Marzo 2020	abril 2020



	3.3	Aprobar los instrumentos de gestión de información pública	Instrumentos aprobados	100% de instrumentos de gestión pública aprobados	Secretaría General - Oficina de Archivo y Gestión documental Unidad de Correspondencia Subsecretaría de Sistemas de información	de mayo 2020	mayo 2020
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Cumplir con los criterios para accesibilidad para páginas web	Lineamientos páginas web cumplidos	100% de cumplimiento a los lineamientos de accesibilidad en sitios web	Secretaría General - Subsecretaría de Sistemas de Información	enero 2020	diciembre 2020
	4.2	Adecuar los espacios físicos teniendo en cuenta el diagnóstico para mejorar el acceso y señalización a personas con situación de discapacidad.	Espacios adecuados según norma NTC 6047	Tres (3) adecuaciones para acceso a personas con situación de discapacidad	Secretaría General - Subsecretaría de Apoyo Logístico	junio 2020	diciembre 2020
	4.3	Adecuar instalaciones sanitarias para el público en las secretarías de tránsito, hacienda y CAM Anganoy	Espacios adecuados según norma NTC 6047	Tres (3) adecuaciones de instalaciones sanitarias para público	Secretaría General - Subsecretaría de Apoyo Logístico	junio 2020	diciembre 2020



Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a Información Pública	5.1	Publicar en el link de transparencia el informe de solicitudes de acceso a la información.	Informe de solicitudes de acceso a la información publicados	100% de informes de acceso a la información publicados	Secretaría General - Unidad de Correspondencia Subsecretaria de Sistemas de Información	enero 2020	diciembre 2020
---	-----	--	--	--	--	------------	----------------

Líder del componente Secretaría General - Subsecretaria de Sistemas de Información

Componente 6: Iniciativas adicionales							
Subcomponente		Actividades	Producto	Meta	Responsable	Fecha inicio	Fecha final
Subcomponente 1 Estrategias para fomentar la integridad y participación ciudadana	1.1	Actualizar el Código de Integridad	Documento Código de Integridad actualizado.	Un (1) documento de código de integridad actualizado	Secretaría General - Subsecretaría de Talento Humano	febrero 2020	abril 2020
		Socializar el código de integridad	Código de integridad socializado	Una (1) socialización del documento de código de integridad	Secretaría General - Subsecretaría de Talento Humano	abril 2020	mayo 2020
		Realizar seguimiento al código de integridad	Seguimiento del código de integridad realizado	Tres (3) seguimientos al código de integridad	Secretaría General - Subsecretaría de Talento Humano	mayo 2020	diciembre 2020
	1.2	Ajustar el instrumento de medición para evaluar la percepción del usuario frente a la atención al ciudadano	Instrumento de medición ajustado	Un (1) instrumento de medición de percepción de la atención al ciudadano	Secretaría General - Subsecretaría de Talento Humano	febrero 2020	diciembre 2020





1.3	Realizar jornadas de sensibilización en control disciplinario	Sensibilizaciones realizadas	Cuatro (4) jornadas de sensibilización en control disciplinario	Dirección de Control Interno Disciplinario	marzo 2020	marzo 2020
					junio 2020	junio 2020
					septiembre 2020	septiembre 2020
					diciembre 2020	diciembre 2020
1.4	Aplicación descuento salarial, ante la ausencia laboral. (Decreto 10611/2013 - Decreto 0143/2016 - Decreto 1647/1967 - Decreto 1083/2015)	Resoluciones de descuentos salariales	100% de resoluciones emitidas de descuento salarial por ausencia laboral	Secretaría General - Subsecretaría de Talento Humano	enero 2020	diciembre 2020
1.5	Jornadas de sensibilización y control sobre la importancia del uso eficientes de los recursos (energía, agua y papel)	Sensibilizaciones realizadas	Cuatro (4) jornadas de sensibilización en el uso eficiente de los recursos	Secretaría General - Secretaria de Apoyo Logístico Secretaria de Gestión Ambiental Oficina de Comunicación Social	marzo 2020	diciembre 2020





PASTO
LA GRAN CAPITAL
 ALCALDÍA MUNICIPAL

**OFICINA DE PLANEACIÓN
 DE GESTIÓN INSTITUCIONAL**

	1.6	Seguimiento al uso eficiente de los recursos (implementos de aseo)	Estadísticas de consumo	100% de seguimiento al uso eficiente de los recursos	Secretaría General - Secretaría de Apoyo Logístico Secretaría de Gestión Ambiental Oficina de Comunicación Social	marzo 2020	diciembre 2020
--	-----	--	-------------------------	--	--	------------	----------------

Líder del componente: Secretaría General - Subsecretaría de Talento Humano



SC-CER367095

NIT: 891.280.000-3
 CAM Anganoy Vía Los Rosales 2
 Tel: 7222231
 Correo: electrónico: planeaciongi@pasto.gov.co