



ALCALDIA MUNICIPAL DE CALIFORNIA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



COMPONENTE	META	ACTIVIDADES	INDICADOR	CRONOGRAMA	RESPONSABLE
	Presentación y Socialización	Implementación de las jornadas de inducción y reinducción de los Funcionarios de la Alcaldía Municipal, del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, incursionando en la cultura de la transparencia y el buen trato al ciudadano	Cantidad de Jornadas de presentación, inducción y reinducción al plan	Mayo- Diciembre	Alcalde Municipal o quien él Designe
Metodología para la identificación de riesgos de	Elaborar los mapas de Riesgo de Corrupción	Identificación de los Riesgos de Corrupción	Mapas de Riesgos Bien Diligenciados	Mayo-Junio	Secretaría de Planeación y Dependencias Alcaldía
		Establecer las Causas			
		Descripción del riesgo de corrupción			
	Valoración del riesgo de Corrupción	Establecer los controles	Cuadros de Valoración de Riesgos	Mayo-Junio	Secretaría de Planeación y Dependencias Alcaldía
		Registrar la valoración en el cuadro de VALORACIÓN DEL RIESGO			
	Política de Administración de riesgos de Corrupción	Se garantizara que todos los procesos contractuales, según el Manual de Contratación de la Alcaldía Municipal	Procesos Contractuales	Enero-Diciembre	Asesor Jurídico
		Verificar la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los servicios, programas y proyectos que requiere el Municipio, con calidad, oportunidad y eficacia.	Procesos Contractuales	Enero-Diciembre	Supervisor de los contratos.//Comité Evaluador
		Implementar las Políticas de Administración de Riesgos identificadas en el Mapa de Riesgos de Corrupción	Políticas de Administración de Riesgos Implementadas	Cuatrimestral	Secretaría de Planeación y Dependencias Alcaldía
Se publicara en la página web del SECOP todos los procesos contractuales y su estado para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias y seguimientos sobre los mismos.		Publicaciones en el SECOP	Enero-Diciembre	Asesor Jurídico o quien Designe el Alcalde	

	Seguimiento de los Riesgos de Corrupción	Divulgar a través de la página web del Municipio de California, el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO, y sus avances para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la Alcaldía Municipal, como por la comunidad en general	Publicaciones en la página Web del Municipio	Mayo- Diciembre	WEBMASTER
		Se publicara periodicamente en un sitio Web de la Entidad, así como en sus redes sociales los avances del Plan.	Publicaciones en la página Web del Municipioy en las redes Sociales	Mayo- Diciembre	WEBMASTER
		Revisar periodicamente las causas del riesgo de corrupción identificados, realizar seguimiento a los mapas de Riesgo por lo menos tres (3) veces al año	Informes pormenorizados y anotaciones	Cuatrimstral	Jefe de Control Interno
Estrategia Antitrámites	Identificación de Trámites	Revisión de los procesos, identificación de trámites y procedimientos administrativos.	Lista de Procesos Identificados	Julio	Sistemas, WEBMASTER
		Análisis normativo, realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad.	Lista de Procesos Identificados y su análisis	Agosto	Sistemas, WEBMASTER, Asesor Jurídico
	Priorización de trámites a intervenir	Diagnóstico de los trámites a intervenir	listado de Trámites a intervenir	Julio-Agosto	Sistemas, WEBMASTER, secretaria de Planeación
		Simplificación, aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos. Estandarización, establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.			

	Racionalización de Trámites	Eliminación, supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano	Tramites en línea o intervenidos	Septiembre-Diciembre	Sistemas, WEBMASTER, secretaría de Planeación
		Optimización de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario			
		Automatización, el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación -TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.			
	Interoperabilidad	Adoptar y realizar conjuntamente las Actividades de Gobierno En Línea	Estrategia GEL	Mayo- Diciembre	WEBMASTER
RENDICIÓN DE CUENTAS	Información	Organización, recepción, exposición, difusión, tabulación y presentación de la información,	Informes y Tablas	Enero-Diciembre	Secretarios de Dependencias
	Dialógo	Justificación de las acciones, presentación de diagnosticos, interacción con la Comunidad	Consejos de Gobierno, Consejos Comunales	Enero-Diciembre	Alcalde y Secretarios de Dependencias
	Diseño, ejecución e implementación	Crear una ruta efectiva y estandarizada para el proceso de rendición de cuentas.	Planes de Trabajo, Herramientas de planeación	Cuatrimestral	Alcalde y Secretarios de Dependencias
		Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad	portafolio de Servicios	Agosto	Secretaría de Planeación
		Implementar y optimizar Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano Y Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.	Documentos y procedimientos de soporte de Trámites y Servicios al Ciudadano	Agosto-Septiembre	Secretaría de Planeación, Funcionario Ventanilla de Atención, WEBMASTER

MECANISMOS PARA
MEJORAR LA ATENCIÓN
AL CIUDADANO

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Encuestas y formularios	Cuatrimestral	Funcionario de Ventanilla de Atención, Jefe de Control Interno
	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.	Encuestas y formularios	Cuatrimestral	Funcionario de Ventanilla de Atención, Jefe de Control Interno
	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos. - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad. - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio. - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos. - Horarios y puntos de atención. - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.	Información visible a la Comunidad	Septiembre-Diciembre	Secretarios de Dependencias, Funcionario de Ventanilla de Atención, Jefe de Control Interno
	Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.	Espacios y Facilidades para atender a la población	Septiembre-Diciembre	Secretaría de Planeación
	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.	Capacitaciones y competencias orientadas a los funcionarios	Mayo- Diciembre	Alcalde
	Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.	Incentivos a los Funcionarios	Mayo- Diciembre	Alcalde

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.	Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana	Herramientas de Participación e interacción	Mayo- Diciembre	Alcalde, Sistemas, WEBMASTER
	Implementar protocolos de atención al ciudadano.	Cantidad de protocolos, manuales o normas implementados por la Alcaldía	Septiembre-Diciembre	Funcionario de Ventanilla de Atención, Jefe de Control Interno
	Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.	Sistemas implementados	Septiembre-Diciembre	Secretaría de Planeación
	Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización	Espacios adecuados	Septiembre-Diciembre	Alcalde, Secretaría de Planeación
	Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.	Canales de Información y participación de la Ciudadanía	Agosto-Diciembre	Funcionario de Ventanilla de Atención, WEBMASTER
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	Elaboración de plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas.	Planes de Mejoramiento	Cuatrimestral	Jefe de Control Interno
	Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general	Cantidad de Acciones de Educación	Mayo- Diciembre	Alcalde, Jefe de Control Interno
	Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.	Cantidad de Acciones de Educación	Mayo- Diciembre	Alcalde, Jefe de Control Interno
	fortalecer el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos, identificando los responsables del monitoreo de este y la medición de los indicadores.	mapas de Procesos	Cuatrimestral	Jefe de Control Interno

Incluir los hallazgos de las auditorías internas al Plan Anticorrupción en el Plan de Mejoramiento por Procesos	Informe pormenorizado	Cuatrimestral	Jefe de Control Interno
Considerar las observaciones al Plan Anticorrupción en los Planes de Mejoramiento Individual.	Informe pormenorizado	Cuatrimestral	Jefe de Control Interno
Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Informe pormenorizado	Cuatrimestral	Alcalde, Jefe de Control Interno

Vo Bo Original Firmado

VICTOR ARMANDO ARIAS CELIS

ALCALDE MUNICIPAL