



COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Identificación de los riesgos	Sensibilizar al 100% de los líderes MECI frente a la necesidad de identificar los riesgos de corrupción	Realizar reuniones con los representantes MECI para la revisión y ajuste del Mapa de Riesgos	Secretarios de Despacho y gestor MECI	14 de mayo	3 reuniones de sensibilización	
		Identificación de Debilidades y Amenazas por proceso	Identificar Debilidades y Amenazas por proceso, potencialmente generadoras de riesgos de corrupción	Equipo MECI y Gestor MECI	10 de junio	Nº de matrices DA elaboradas/Nº de procesos identificados	
		Identificación de causas generadoras en el 100% de los riesgos identificados	Identificar las causas potenciales generadoras de los riesgos de corrupción a partir de las	Equipo MECI y Gestor MECI	16 de julio	Nº de riesgos con causas definidas/ Nº de riesgos identificados	



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
			debilidades y amenazas				
	Descripción de los riesgos	Identificación de los riesgos de corrupción en el 100% de los procesos de la administración	Priorizar las causas generadoras de riesgo	Equipo MECI y Gestor MECI	16 de junio	N° de procesos con identificación de riesgos/N° de procesos	
Definir los riesgos de corrupción del proceso							
Describir los riesgos de corrupción riesgo de manera clara							
	Análisis de los riesgos	100% de los riesgos de corrupción analizados	Analizar la probabilidad de ocurrencia del riesgo de manera objetiva	Equipo MECI y Gestor MECI	28 de junio	N° de matrices con riesgos analizados/N° de procesos identificados	
Analizar las consecuencias cualitativas y/o cuantitativas, para la entidad con la							

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
			materialización del riesgo				
ACCIONES PARA EL MANEJO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Valoración de los riesgos	Identificación y registro de los controles existentes en el 100% de los riesgos identificados para reducir o eliminar las causas de corrupción	Identificar los controles preventivos y correctivos que se realizan en la entidad para eliminar reducir las causas generadoras Documentar y registrar los controles para su valoración	Equipo MECI y Gestor MECI	22 de Febrero	100% de los riesgos identificados con controles identificados	
	Establecimiento de políticas de administración de los riesgos	Definición de acciones para controlar los riesgos de corrupción en el 100% de los procesos	Establecer las acciones necesarias para controlar los riesgos	Equipo MECI Grupos de apoyo de cada área	23 de junio	100% de los riesgos identificados con acciones de control definidas	
		Definición e	Articular las	Secretario de	23de Junio	Nº de	



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
		implementación Políticas o estrategias institucionales para reducir y/o evitar los riesgos de corrupción a nivel Institucional definidas	acciones de prevención de riesgos de corrupción definidas en cada proceso con la planificación estratégica a fin de establecer políticas institucionales tendientes a reducir o evitar los riesgos de corrupción en la entidad	planeación Alcalde		estrategias implementada/ N° de estrategias definidas	
			Definir la política a aplicar para reducir o evitar los riesgos de corrupción en la administración municipal de Andes				

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
		1 responsable por cada proceso	Establecer las responsabilidades de monitoreo en cada proceso	Equipo MECI y gestor MECI	20 de Agosto	N° Responsable definidos/ N° de procesos definidos	
		Recursos definidos para cada riesgo identificado	Definir recursos acciones y tiempos para la aplicación de los controles o acciones para evitar o reducir el riesgo en cada proceso		20 de Agosto	N° de controles o acciones implementadas para reducir o evitar el riesgo/ N° de controles o acciones implementadas	
	Realizar seguimiento de los riesgos de corrupción en cada proceso	Monitorear el 100% de los riesgos identificados monitorear los riesgos por proceso	Realizar monitoreo a los controles establecidos para evitar o reducir el riesgo en cada proceso	Equipo MECI y gestor MECI	24 marzo	N° de riesgos monitoreados/ N° de riesgos identificados	
			Revisar periódicamente la eficacia de las		De acuerdo a lo establecido	N° de acciones eficaces/N° de acciones	



COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
			acciones implementadas para evitar o reducir el riesgo en cada proceso		en el mapa de riesgos del proceso	implementadas	
	Consolidación de los riesgos por procesos y elaboración del mapa de riesgos institucional	1 mapa de riesgos por proceso	Recopilar los mapas de riesgos por procesos	Equipo coordinador MECI y gestor MECI	17 de febrero	N° de mapas riesgos por procesos recopilados/N° de procesos	
		100% de los riesgos analizados	Analizar los riesgos y las causas por procesos, mediante verificación de la correspondencia con el proceso		27 de Febrero	N° de mapas de riesgos por proceso analizados/N° de mapas de riesgos documentados	
		1 mapa de riesgos institucional	Consolidar y priorizar Establecer el mapa de riesgos Institucional	Equipo coordinador MECI y Gestor MECI	10 de Marzo	1 mapa de riesgos institucional	
		Mapa de	Publicar el mapa		10 primeros	1 mapa de	



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
		riesgos publicado	de riesgos Institucional		días de Abril	riesgos institucional publicado	
	Revisión y Actualización del mapa de riesgos	Mapa de riesgos actualizado	Revisar periódicamente y ajustar los mapas de riesgos por procesos y el institucional	Equipo MECI y Gestor MECI	30 de Junio 30 de Septiembre 26 de diciembre	N° de mapas de riesgos actualizados/N° de mapas de riesgos documentados	
	Realizar seguimiento al mapa de riesgos institucional y publicar informe	1 Informe cuatrimestral	Verificación del seguimiento a los mapas de riesgo por proceso Elaborar y publicar informe de seguimiento al mapa de riesgos institucional acorde con lo establecido en el decreto 2641 de 2012	Jefe de Control Interno Jefe de Control Interno	El establecido en el cronograma de auditorías 10 primeros días de los meses de: julio, Octubre de 2014 y de enero de 2015	N° de auditorías realizadas a los mapas de riesgos N° de informes publicados/N° de informes requeridos	
ESTRATEGIA ANTI	Identificar el	Revisar en	Revisión de los	Secretaria de	Actividad	N° de	

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
TRAMITES	tramite	un 100% los procesos de la entidad	procesos para la identificación de trámites	Planeación	realizada	procesos identificados que requieren tramites	
		Normatividad identificada para el 100% de los tramites	Identificar las normas reguladora de los tramites de la entidad	Secretaría de planeación	Actividad realizada	Nº de tramites con normatividad identificada /No de tramites identificados *100	
	Priorizar los tramites a intervenir	Un inventario general de tramites	Elaborar un inventario general de tramites	Secretaría de planeación	Actividad realizada	1 inventario general de tramites	
		Factores internos y externos identificados por tramite	Analizar los factores externos e internos que inciden en la realización de los tramites	Secretaría de planeación	Actividad realizada	Nº de tramites analizados /Nº de tramites identificados	
		Inventario de tramites priorizados	Establecer el inventario de tramites	Secretaría de planeación	Actividad realizada	1 Inventario de tramites priorizados	



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
			priorizados				
	Racionalizar los tramites	Simplificar los tramites en la entidad	Simplificación de tramites	Comité de Gobierno en línea y anti tramites	Actividad Realizada	No de tramites simplificados/ N° total de trámites.	
		Estandarizar los tramites identificados	Se creara norma que regule el funcionamiento de los parqueaderos con solicitudes renovables cada 5 años para no exigir permisos cada año	Secretaría de planeación	Julio de 2013	N° de tramites estandarizado s/ N° de tramites priorizados	
		Eliminar los tramites que no sean necesarios	No solicitar paz y salvos municipales, ya que se solicitarán por parte de cada una de las dependencias.	Todas las dependencias	Actividad realizada	N° de tramites eliminados/n° total de tramites	

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
		Optimizar el 100% de los tramites priorizados	Optimización de tramites	Secretaría de Planeación	Febreo de 2014	Nº de tramites optimizados/ Nº de tramites priorizados	
		Automatizar el 100% de los tramites priorizados	Automatización de trámites Se dispondrá en la página web del formulario para realizar la solicitud y se podrán adjuntar los documentos escaneados. Implementación de firma digital, para los tramites automatizados	Secretaria de Planeación	Realizada	Nº de tramites automatizados / Nº de tramites priorizados	
		Eliminar el mayor numero de requisitos en los tramites	Interoperabilidad de trámites a través de intercambio de información con	Secretaría de planeación	Noviembre de 2013	Nº de requisitos eliminados	

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
		priorizados	otras entidades. Cadena de trámites novedades de industria y comercio con la cámara de comercio.				
Rendición de cuentas	Planear la rendición de cuentas	Definición de actividades, recursos y responsables , para desarrollar el proceso de rendición de cuentas Sensibilizar el 100% de los funcionarios Brindar	Conformar el grupo interno de apoyo Buscar y organizar la información. Diseñar estrategias de comunicación Elaborar el plan de acción con actividades, recursos y responsables, para desarrollar el proceso de	Secretaría de Planeación- Secretaría de Desarrollo Económico	Anual de Junio de 2014 de Diciembre de 2014	Un Plan de acción para la rendición de cuentas	



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
		información al 100% de las organizaciones sociales	rendición de cuentas				
			Sensibilizar a los empleados de la entidad	Equipo MECI y Gestor MECI	Permanente	N° de funcionarios sensibilizados/ N° de Funcionarios X100	
			Promover la participación de organizaciones sociales	Secretaría de Desarrollo Económico		N° de organizaciones sociales informadas/N° de organizaciones sociales identificadas en el municipio	
Interactuar con la ciudadanía	Consultar al 100% de los grupos organizados	Consulte a la ciudadanía sobre los temas que son de interés	Secretaria de Desarrollo Económico	Permanente	N° de grupos consultados/N° de grupos identificados X 100		

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
		Plan de acción socializado	Comunique a la ciudadanía el plan de acción institucional para la rendición de cuentas	Oficina de Comunicación es-Secretaría de Desarrollo Económico.	Por lo menos un mes antes de la rendición pública de cuentas	N° de medios o canales de comunicación a través de los cuales se socializo el plan de acción	
		Publicar el 100% de los Informes de gestión	Publicar periódicamente la información sobre la gestión	Oficina de Comunicación es	Permanente	N° de informes publicados	
	Organizar la audiencia pública de rendición de cuentas	1 informe por área 1 plan de comunicaciones	Preparar informes para la audiencia pública de rendición y definir estrategia de comunicación	Secretarios de despacho	1 mes antes de la audiencia pública de rendición de cuentas	Un informe consolidado con información de todas las áreas de Plan de comunicaciones	
		Disponer de Espacios y recursos para la rendición de cuentas	Preparar logística para la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	Secretaría de Planeación	Julio y Diciembre	N° de Recursos dispuestos/ N° de Recursos requeridos	
		Convocar a	Convocar a la	Oficina de	30 días antes	N° de	

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
		toda la comunidad	audiencia pública de rendición de cuentas indicando plazo para presentar propuestas	Comunicación es-Secretaría de Desarrollo Económico.	de la rendición pública de cuentas	asistentes	
		Publicación del informe	Publicar informe de rendición de cuentas	Oficina de Comunicación es-Secretaría de Desarrollo Económico	30 días antes de la rendición de cuentas	Informe publicado	
	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	2 Rendiciones públicas al año	Realizar la rendición de cuentas de acuerdo a lo establecido en la programación	Secretaría de Desarrollo Económico	Semestral	Nº de audiencias públicas realizadas	
		Publicar 2 informes de conclusiones	Divulgar las conclusiones de la audiencia pública	Secretaría de Desarrollo Económico	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la audiencia pública	Nº de Informes de conclusiones publicados	
	Evaluar la	Aplicar	Aplicar encuesta	Secretaría de	Inmediatame	Nº de	

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
	rendición de cuentas	encuestas por lo menos al 20% de los asistentes	para evaluar el proceso de rendición de cuentas, a los asistentes	Desarrollo Económico	nte se termine la rendición publica de cuentas	encuestados que han dado calificación favorable al proceso de rendición publica de cuentas/ N° de encuestados X 100	
		Evaluar todas las etapas del proceso de rendición de cuentas	Realizar autoevaluación con el grupo de apoyo	Secretaría de Desarrollo Económico	Después de realizada la audiencia publica	N° de oportunidades de mejoramiento detectadas	
		Consultar a todos los organismos de control asistentes	Consultar a los organismos de control sobre el proceso de rendición de cuentas y los aspectos a mejorar	Secretaría de Desarrollo Económico- Oficina de Comunicacion es	Dentro de los 10 días siguientes a la realización de la audiencia publica	N° de órganos de control consultados/N° de órganos de control asistentes X 100	

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
		Elaborar plan de mejoramiento institucional de rendición pública de cuentas	Identificar oportunidades de mejoramiento	Secretaría de Planeación- Secretaría de Desarrollo Económico	Semestral	Un plan de mejoramiento institucional	
ATENCION CIUDADANO	AL Desarrollo institucional para el servicio del ciudadano	difundir en un 100% el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad	Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de entidad	Planeación Comité de gobierno en línea	Junio de 2013 de Noviembre de 2014	1portafolio de servicios	
		Atender en un 100% los servicios de atención al ciudadano	Implementar y optimizar procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y procedimientos de atención de	OFICINA PQR	Febrero de 2014	Nº de tramites atendidos/Nº total de tramites	

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
			peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo a la normatividad.				
		Ventanilla única en funcionamiento	Poner en funcionamiento la oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano.	Alcaldía	Octubre de 2014	1 ventanilla única de atención al ciudadano	
		90% de ciudadanos satisfechos	Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y	OFICINA PQR	Diciembre de 2014	Nº de usuarios satisfechos/Nº de usuarios encuestados *100	

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
			servicios que presta la entidad				
		95% de usuarios atendidos adecuada y oportunamente	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Secretaria ejecutiva	Permanente	Nº de usuarios atendido oportuna y adecuadamente/ Nº de usuarios que han solicitado atención	
		Información actualizada y publicada sobre los procedimientos trámites y servicios del ciudadano	Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre: Derechos de los usuarios y medio para garantizarlos, descripción de los procedimientos trámites y	Equipo MECI, Secretaria ejecutiva, Técnico de Archivo y Gestor MECI	Permanente	Nº de publicaciones realizadas y medios utilizados	Ya se publicó Se están presentando dentro de los 10 días siguientes al trimestre vencido

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
			servicios de la entidad, tiempos de entrega de cada tramite de servicio, requisitos e indicaciones necesarias 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.				

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
			Elaborar informes trimestrales de quejas y reclamos con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad, racionalizar el uso de los recursos y hacer más participativa la gestión pública Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario, que especifique los derechos del usuario y los medios que los garantizan				
		Adecuación	Establecer	Secretaría de	30 de Agosto	Nº de espacios	

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
		de espacios físicos y estructurales para la atención prioritaria	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.	Planeación		públicos adecuados	
	Afianzar la cultura del servicio al ciudadano de los servidores públicos	Capacitar y sensibilizar al 100% de los funcionarios que atienden comunidad	Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio del ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y	Secretaria de Gobierno	Durante esta vigencia	Nº de funcionarios capacitados/Nº de funcionarios que atienden publico	Se incluyó en el plan de capacitación



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
			sensibilización				
	Fortalecimiento de los canales de atención	Ampliar el número de canales	Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.	Secretaría de Gobierno-Comunicaciones	Actividad realizada	Nº de canales de atención al ciudadano	
		Cumplir con los procedimientos implementados	Implementar procedimientos de atención al ciudadano	Secretaría de Gobierno-Comunicaciones	Mayo de 2014	Nº de procedimientos implementados	
		Sistema de turnos	Implementar un sistema de turnos	Secretaría de Gobierno	Junio de 2014	1 sistema de turnos	Se implementó

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7



Andes
Juntos construyendo futuro

COMPONENTE /ESTRATEGIA/	ESTRATEGIA	META	ACTIVIDADES PROPUESTAS	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	INDICADOR	SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES
		implementados	que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos				un sistema de turnos manual
		Adecuación de los espacios físicos de atención al ciudadano	Adecuar los espacios físicos de acuerdo a la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización	Secretaría de Planeación	Durante esta vigencia	Nº de Espacios físicos adecuados	
		Integrar el mayor Número de canales	Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio	Secretaría de Educación Comunicaciones	Inmediato Permanente	Nº de canales Integrados/Nº de canales establecidos	Se está realizando a través de la página web, de acuerdo a los requerimientos de gobierno en línea

Calle Arboleda Nro 49ª – 39 – Conmutador 841 41 01 – Fax 841 45 90

E- mail alcaldia@andes-antioquia.gov.co

www.andes-antioquia.gov.co

NIT 890.980.342 – 7