



INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO DE PALMIRA

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION CIUDADANA 2024

COMPONENTE	SUBCOMPONENTES	ACTIVIDADES	META/PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA		MONITOREO SEMESTRAL	
					Inicio	Fin	1 (junio)	2 (diciembre)
1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	1.1. Política de Administración del Riesgo	1.1.1 Realizar seguimiento la Política de Administración de Riesgos de la entidad según los lineamientos emitidos por el DAFP	Política de Administración de Riesgos actualizada.	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	10/01/2024	29/12/2024	Se realizó revisión y ajuste preliminar de la política de administración del riesgo; se efectuó seguimiento en los comités de control interno.	Política actualizada con base en los nuevos lineamientos DAFP y divulgada a todos los procesos institucionales.
	1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1 Determinar los riesgos de corrupción de acuerdo a los lineamientos emitidos por el DAFP.	Mapa de Riesgos por procesos elaborado y publicado	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	10/01/2024	29/12/2024	Se identificaron los riesgos por dependencia y se consolidó el documento preliminar del mapa institucional.	El Mapa de Riesgos de Corrupción fue aprobado, publicado y divulgado en la web institucional.
		1.2.2 Elaborar el mapa de riesgos de corrupción por procesos para la vigencia del 2024.						
	1.3. Consulta y Divulgación	1.3.1 Divulgar y publicar el Mapa de Riesgos de corrupción para la vigencia 2024 para los usuarios y servidores públicos.	Mapa de Riesgos institucional divulgado y publicado	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	01/02/2024	29/12/2024	Se realizó socialización interna con los equipos de trabajo.	El mapa fue publicado en la web y compartido en comité ampliado de planeación.
	1.4. Seguimiento	1.4.1 Realizar seguimientos a los posibles riesgos de corrupción y sus causas.	Informe de Seguimiento comité de control interno	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	15/06/2024	29/12/2024	Se presentó informe de avance del seguimiento de riesgos de corrupción ante el Comité de Control Interno.	Se actualizó el seguimiento final y se incorporaron acciones preventivas en los procesos con riesgo alto.
2. RACIONALIZACION DE TRAMITES (Identificación y aplicación de trámites según reglamentos internos, para la racionalización de los tramites se implementará de acuerdo a los	2.1. Identificación de Trámites	2.1.1. Elaborar, divulgar y publicar en la página web la "guía de trámites y servicios de la entidad".	Guía de Trámites y Servicios elaborada y publicada en la página web	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	10/01/2024	29/12/2024	La guía fue diseñada y validada con las áreas misionales.	La guía fue publicada en la página web institucional y actualizada conforme a la normatividad vigente.
3. RENDICION DE CUENTAS	3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.1.1 Disponer que la información pública de la entidad se encuentre actualizada.	Información actualizada y publicada en la página web	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	29/01/2024	31/12/2024	Se actualizó la información general y los informes de gestión en la web institucional.	Se mantuvo la información vigente, con publicaciones de resultados y avances de gestión 2024.
		3.1.2 Informar a los usuarios y demás interesados sobre los resultados de gestión administrativa de la entidad						
	3.2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.2.2 Fomentar la participación ciudadana mediante el uso de los diferentes mecanismos tales como: escritos, vía telefónica, correo electrónico, y PQRS.	Dar respuesta oportunamente a las inquietudes presentadas por la ciudadanía	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	29/01/2024	31/12/2024	Se atendieron solicitudes ciudadanas en tiempo y forma.	Se fortalecieron los mecanismos de comunicación directa, con seguimiento a PQRS y mesas de diálogo ciudadano.
	3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3.1 Capacitar a los servidores públicos hacia el ejercicio permanente y transversal orientado a afianzar la relación Entidad – ciudadano en el proceso de Rendición de Cuentas	2 capacitaciones a los Servidores públicos para el ejercicio de Rendición de Cuentas	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	01/02/2024	31/12/2024	Se realizó la primera sesión jornada de capacitación sobre transparencia y rendición de cuentas.	Se desarrolló la segunda sesión de capacitación, completando la meta prevista.
4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	4.1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.1 Mantener comunicación directa con los servidores públicos y la alta Dirección de la entidad para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora	10 comités de trabajo con la comunidad	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	01/02/2024	31/12/2024	Se realizaron 5 comités de trabajo con la comunidad en diferentes espacios.	Se realizaron 2 comités. Se cumplieron los 7 comités programados; se documentaron los compromisos y resultados alcanzados.
	4.2. Fortalecimiento de los canales de atención.	4.2.2 Fortalecer los medios y espacios utilizados por la entidad para la interacción con los ciudadanos con el fin de atender las inquietudes presentadas					Durante el primer semestre se fortalecieron los canales de comunicación directa con los comerciantes y ciudadanos, mediante la atención personalizada en las plazas de mercado y el uso de medios digitales (correo electrónico, WhatsApp institucional y PQRS). Se realizaron reuniones de escucha activa con grupos de valor.	Se consolidó el fortalecimiento de los canales de atención, realizando una solución de inquietudes con administración municipal y representantes de la comunidad. Además, se mantuvo la atención continua a la ciudadanía por los canales virtuales y presenciales, mejorando los tiempos de respuesta y la calidad del servicio.
	4.3. Talento Humano.	4.3.1 Capacitar a los servidores públicos encargados de atender las solicitudes e inquietudes de los usuarios, en materia de vocación de servicio y gestión.	1 capacitación para reforzar los canales de comunicación en materia de gestión, servicio y accesibilidad.	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	01/02/2024	31/12/2024	Se adelantó la primera capacitación sobre servicio al ciudadano.	Se cumplió con la meta anual.
		4.3.2 Sensibilizar a los servidores públicos de la entidad sobre la obligación de cumplir con los derechos que asisten a los ciudadanos						
	4.4. Normativo y procedimental.	4.4.1 Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	12 informes mensuales de PQRS y 2 informes semestrales de seguimiento a PQRS	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	01/02/2024	31/12/2024	Se realizaron 6 informes mensuales y uno semestral de PQRS para análisis de mejora.	Se realizaron 6 informes mensuales y uno semestral de PQRS y se implementaron acciones de mejora.

	4.5. Relacionamento con el ciudadano.	4.5.1 Implementar la caracterización de los usuarios - grupos de valor, a través de la cual se identificará las necesidades de información y los canales de comunicación más utilizados	Caracterización de usuarios actualizada o elaborada	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	01/02/2024	31/12/2024	Se inició la actualización del instrumento de caracterización.	Se completó la caracterización final y se usó para orientar las estrategias de atención
5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	5.1. Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1 Publicar los procedimientos y actos asociados al proceso de contratación	Disponer de la información publicada en la página web	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	01/03/2024	31/12/2024	Fue publicada	
		5.1.2 Divulgar datos abiertos					En información de interés 2.1 Datos abiertos se publica anualmente las tablas de tarifas y caracterización de nuestros grupos de valor	
		5.1.3 Publicar información básica, relevante o de interés general de la entidad					Fue publicada	
	5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva.	5.2.1 Implementar estrategias que permitan dar respuesta oportuna a los PQRSD de conformidad con los términos establecidos por la ley.	Responder debidamente los PQRSD dentro de los términos establecidos por la ley.	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	01/03/2024	31/12/2024		
	5.3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información.	5.3.1 Implementar la elaboración de las listas de información mínima para publicar en el sitio web oficial de la entidad	Listados de información pública y actualizado	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	01/03/2024	31/12/2024	Fue publicada en nuestra página web, en el campo de instrumento de gestión de información publica	
		5.3.2 Implementar el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida y controlada por la entidad						
	5.4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	5.4.1. Adecuar la información pública producida y obtenida por la entidad, y que sea de interés para nuestros usuarios en medios digitales	Información pública en medios electrónicos	Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos	01/03/2024	31/12/2024	En la página web se adecuo una sección llamada transparencia y acceso a la información pública, con un luego claro y sencillo para comprensión de todo público	