

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

CONTENIDO

1. INTRODUCCION.
2. OBJETIVOS Y ALCANCE.
3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS.
4. COMPONENTES DEL PLAN.
 - 4.1. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.
 - 4.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES.
 - 4.3. TERCER COMPONENTE: ESTRATEGIAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS.
 - 4.4 CUARTO COMPONENTE: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADNO.

ANEXOS:

1. Plan para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas Para mitigarlos.
2. Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigarlos.
3. Plan para implementar las Estrategias Anti trámites.
4. Plan para la Implementación de la Rendición de Cuentas.
5. Plan para Implementación de Estrategias de Atención al Ciudadano.

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

INTRODUCCION

El Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo, IMVIYUMBO, en cumplimiento del Decreto 2641 de 2012 y de los lineamientos dados en la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” de la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República, actualiza este documento en su segunda versión, el cual contiene los diferentes componentes, estrategias, actividades y acciones requeridas para prevenir los posibles hechos de corrupción conforme a lo señalado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Este Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es creado como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión del Instituto, por lo que incluye como primer componente la “Elaboración de Mapa de Riesgos de la Corrupción” y las medidas para mitigarlos, basado en la Guía para la Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, acogiendo el tratamiento Especial de Impacto indicado en su metodología.

Igualmente, pretende facilitar el acceso a los servicios que brinda IMVIYUMBO, como ente estatal regido por las normas de administración pública y de simplificar, estandarizar y optimizar los trámites existentes en el Instituto, abordando en el segundo componente la “Estrategia Anti trámites” además como esfuerzo para disminuir espacios vulnerables a la corrupción.

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

Así mismo, se incluye el tercer componente "Rendición de Cuentas" con el que se pretende seguir brindando espacios a la ciudadanía para su empoderamiento, así como su expresión de control

Social y de evaluación de la gestión, en un entorno de transparencia, eficiencia, eficacia y efectividad.

Finalmente, se estructura el cuarto componente "Mecanismos para la atención al ciudadano" con el propósito de mejorar la calidad en la atención y accesibilidad a trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía Yumbeña.

El Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo, IMVIYUMBO, anualmente elaborará el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia respectiva, siendo la Oficina Asesora de Planeación la encargada de su consolidación y la facilitadora para la construcción del mismo.

En cuanto a la verificación de su elaboración, visibilización, seguimiento y control, de las acciones adelantadas para el cumplimiento y mejoramiento del Plan, es la Oficina Asesora de Control Interno del Instituto, quien también será la encargada de publicar los resultados y el avance de las acciones propuestas, en los medios institucionales dispuestos para la entrega de la información a la comunidad.

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

2.1. Objetivo General: Actualizar la formulación del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano de IMVIYUMBO, en la Vigencia 2016, conforme lo dispuesto en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

2.2 Objetivos Específicos:

- Establecer el Mapa de Riegos de Corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos.
- Establecer el Plan que contenga las estrategias anti tramites del Instituto
- Establecer el Plan que rinda la estrategia de Rendición de Cuentas dela vigencia.
- Establecer el Plan de Estrategias para mejorar la atención del ciudadano.

2.3 Alcance:

La formulación de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la Vigencia 2016, incluye el desarrollo de actividades, cronograma, responsables, e indicadores para su posterior medición, en cada uno de sus componentes, hasta su divulgación y socialización en el Instituto. Aplica para todos los procesos que conforman la gestión de la entidad.

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

3. ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

3.1. MISION

El Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO es la entidad encargada de promover la oferta de vivienda de interés social y prioritario, mejorar las condiciones básicas de habitabilidad, adelantar los procesos de legalización y titulación de los predios irregulares ubicados en el Municipio y contribuir al desarrollo urbano municipal, dentro de un marco de saneamiento básico y óptimas condiciones ambientales.

3.2. VISION

El Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO, será una institución líder en el año 2020 en el sector Vivienda, posicionando al Municipio de Yumbo entre los primeros Entes Territoriales en la Disminución del Déficit Cuantitativo y Cualitativo de Vivienda.

3.3. VALORES CORPORATIVOS

- Compromiso.

El Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO asume y se encuentra comprometido con su razón de ser, para cumplir con su Misión, Visión,

objetivos estratégicos, sus planes y metas propuestas, todo bajo un ambiente de legalidad y respeto por las instituciones.

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

- Integridad y Respeto.

Nuestro comportamiento como grupo de personas, se basa en los principios de apertura, ética y honradez. Todo ello se refleja en la calidad de nuestros servicios, así como en nuestras relaciones con los usuarios, colaboradores y en las relaciones internas en la entidad.

Nos comprometemos no sólo a hacer las cosas correctamente, sino también lo que es correcto.

El respeto es el trato educado y digno que reconoce la igualdad y diversidad de las personas, evitando las discriminaciones, siendo consecuentes con la palabra dada, aceptando las opiniones de los demás, y evitando las actuaciones y comentarios que puedan molestar.

Con esto declaramos que las personas somos los pilares del éxito de la entidad.

Por ello, reconocemos que los funcionarios con su esfuerzo hacen posible la existencia y su desarrollo.

La seguridad en el trabajo y el respeto al medio ambiente y por las normas se convierten en una premisa o habito de actuación permanente.

- Participación.

Generar espacios para la interacción con la comunidad en el desarrollo de los planes de la entidad.

En El Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO, generamos espacios de participación ciudadana y de nuestros funcionarios con el objeto de propender por el mejoramiento continuo de nuestros procesos y la efectividad de nuestra gestión.

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

- Equidad.

En El Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO, reconoce, respeta y hacer valer los derechos de las personas, por medio de la adopción y respeto de las normas con un criterio de igualdad, así mismo IMVIYUMBO actúa bajo los criterios para la distribución de bienes y servicios, así como derechos y deberes, libertades, poderes y oportunidades, de modo que todos podamos beneficiarnos de los resultados del trabajo colectivo, y participar en la toma de decisiones y en la dirección y administración de los asuntos comunes.

- Responsabilidad.

En El Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO nos hacemos cargo de las consecuencias de las palabras, las decisiones y los compromisos, y, en general, de los actos libre y voluntariamente realizados, no sólo cuando sus resultados son buenos y gratificantes, sino también cuando nos son adversos o indeseables.

Responsabilidad es también hacer de la mejor manera lo que nos corresponde, con efectividad, calidad y compromiso, sin perder de vista el beneficio colectivo.

Por esto, implica asumir las consecuencias sociales de nuestros actos y responder por las decisiones que se toman en los grupos de los que formamos parte.

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

Responsabilidad es ser diligentes y solidarios con aquéllos que nos han sido encomendados porque precisan de nuestra ayuda como son, por ejemplo, los niños, los ancianos y los enfermos Trabajo en Equipo.

El trabajo en equipo es una de las principales necesidades en las entidades Municipales, tanto dentro de cada una de ellas, como en sus relaciones con las demás. Así pues, vistas en conjunto, en sus mutuas relaciones e interdependencias, las entidades no están separadas; por el contrario, forman parte de una unidad: la que les confiere el hecho de pertenecer a la administración Municipal y servir a un mismo proyecto de ciudad.

En El Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO convertimos en un motivo de enriquecimiento la diversidad de opiniones, conocimientos y experiencias.

Fortalecemos nuestras competencias comunicativas y resolvemos los conflictos por medio del diálogo y la concertación.

Compartimos responsabilidades, nos integramos con otros y respetamos las normas acordadas en nuestros equipos de trabajo.

Cumplimos los compromisos pactados.

Asumimos las relaciones con nuestros compañeros y compañeras de trabajo como una escuela de convivencia democrática y de desarrollo personal y colectivo.

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

Desarrollamos habilidades de liderazgo personal y colectivo.

Somos humildes en el aprendizaje, y pacientes y comprensivos en la enseñanza.

Impulsamos, en lugar de la competencia, la cooperación y la solidaridad.

Reconocemos y estimulamos el trabajo de los demás.

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1 PRIMER COMPONENTE

“IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y SU MANEJO”

El presente párrafo comprende la técnica empleada en el Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO, para la elaboración del Mapa de Riegos de Corrupción y las medidas adoptadas para mitigarlos, para la cual se tomó como referente la Metodología de Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública. No obstante, se tuvieron en cuenta los aspectos puntuales en los cuales difiere la metodología y es en lo relacionado con la probabilidad, donde solo se consideraron dos criterios. “Casi seguro” y “posible” y en el análisis del impacto frente a la probabilidad de materialización del riesgo de corrupción, que siempre debe tenerse como único e inaceptable.

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

El Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno asumió el liderazgo en la planeación de este componente, para lo cual se han desarrollado las siguientes actividades:

4.1.1. Identificación de Riesgos de Corrupción

La identificación de estos riesgos, sus causas y su descripción se adelantó a partir del desarrollo de una encuesta que involucró los riesgos sugeridos en la metodología estándar del gobierno nacional y exhortando a los líderes de los procesos a incluir a algunos otros que se consideran en aquellos procesos que en su quehacer resulten propensos a la corrupción.

Se respondió y tabuló una encuesta por cada proceso y con base en la percepción consignada en esta herramienta se estableció un documento preliminar con los riesgos de corrupción del Instituto.

4.1.2. Análisis, valoración y definición de acciones orientadas a mitigar los riesgos de corrupción

Con base en la identificación preliminar de los riesgos, se realizaron reuniones de trabajo que permitieron analizar en forma conjunta y participativa cada uno de éstos.

Así mismo, se procedió a identificar los controles existentes, con el fin de reducir la probabilidad de ocurrencia, o con el propósito de eliminar las causas; además del correspondiente análisis de que tanto se conoce su manejo y cuál es su efectividad.

Con base en esta información, se establecieron algunas acciones que se consideran orientadas a reducir o eliminar los referidos riesgos.

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

4.1.3. Políticas de Administración del Riesgo

El Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO, avanzara y adelantará a nivel de la alta dirección, la definición y adopción de políticas puntuales que dirijan y controlen la entidad con respecto a los riegos de corrupción.

4.1.4. Del Seguimiento

El seguimiento estará a cargo del Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno y se cumplirá cuatrimestralmente, con cortes al 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

Este seguimiento se cumplirá con base en el análisis del mapa de riesgos de corrupción, orientado a dos aspectos:

- **Revisar las causas del riesgo de corrupción identificado:** Con esto se puede establecer si eventualmente ocurrido variaciones en los factores inicialmente registrados, situación que obliga a la actualización del instrumento de control a la nueva dinámica encontrada.
- **Revisar el cumplimiento de las acciones:** Verificar el cumplimiento de las actividades por parte de los responsables de impulsar su implementación y la efectividad de las mismas.

Este componente se complementa con la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional y las medidas para mitigarlos.

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

4.2 SEGUNDO COMPONENTE

“ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES”

El Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO, dentro de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, ha liderado el procedimiento anti trámites, de acuerdo a los lineamientos señalados en el Decreto 2693 de 2012, por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia y el Decreto 019 de 2012, en donde se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en el sector público.

Para este procedimiento el instituto cuenta con canales de comunicación a través de la página web www.imviyumbo.gov.co al igual que los medios electrónicos y asesorías personalizadas con el fin de acercar al ciudadano a la administración.

Por otra parte se cuenta con un grupo de profesionales especializados en el manejo de los temas misionales que atienden y orientan a la comunidad de usuarios, respecto de los trámites correspondientes a la entrega de subsidios y demás beneficios relacionados en materia de vivienda urbana y rural; y la regularización integral de predios a cargo de la entidad.

Para el periodo 2016, el instituto tiene programado fortalecer su estrategia anti trámites, con el fin de mejorar la comunicación interna y externa y con el propósito de dar cumplimiento a las directrices de nivel nacional, respecto de mejorar la transparencia y la eficiencia de la gestión Pública.

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

4.3. TERCER COMPONENTE

“ESTRATEGIAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS”

El Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO, realiza a través de Audiencia Pública, la Rendición de Cuentas de su Gestión y permanentemente utiliza medios de comunicación, e interacción existentes, como expresión de control social y en pro de la evaluación de sus actividades en un entorno de eficiencia, eficacia y efectividad.

Con este propósito, la Gerencia realiza en lenguaje sencillo y de fácil comprensión un documento resumen o informe ejecutivo, que se divulga anticipadamente a través de la página web institucional, con el objetivo de ilustrar a la ciudadanía con el alcance de la Rendición de Cuentas.

En este informe ejecutivo sobre la Rendición de Cuentas sobre la Gestión, se explica que se ha hecho en procura de resolver los problemas de la población, dentro de las competencias que le corresponden a este ente territorial descentralizado, para los cual se presentan las metas e indicadores de resultados de los programas y proyectos adoptados en el Plan de Acción Institucional.

También incluye la Rendición de Cuenta Financiera, de la ejecución del presupuesto asignado para el año de la vigencia, tomando como base la ejecución por programa, o subprograma y fuente de financiación, para hacer más comprensible la explicación a la comunidad.

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

Esta presentación la Gerente la realiza empleando medios audiovisuales a través de presentaciones resumidas, teniendo en cuenta detallar las labores adelantadas en el cumplimiento de Planes y Proyectos a su cargo, identificándolas según la Estructura del Plan de Desarrollo, señalando el presupuesto asignado, modificaciones realizadas, monto ejecutado, logros alcanzados, con soportes fotográficos y las situaciones relevantes acontecidas en el desarrollo del periodo.

Adicionalmente se cuenta con la Resolución No 044deMarzo 24 de 2015, por la cual se establecen pautas para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la ciudadanía en el Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo "IMVIYUMBO"

Se establece que el Comité encargado del seguimiento es el Comité de Coordinación de Control Interno institucional.

Las sugerencias, o propuestas presentadas, las cuales pueden ser radicadas en la Ventanilla de Atención al usuario, serán revisadas por el Comité Coordinador de Control Interno, quien dará la correspondiente respuesta a los interesados.

IMVIYUMBO es consiente del deber que tiene de fortalecer la democratización de la Administración Pública, vía Rendición de Cuentas, acorde con lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, con el fin de realizar todas las acciones necesarias para involucrar a la comunidad y organizaciones de la sociedad civil en

La formulación, ejecución, control y evaluación de la Gestión Pública, realizando de forma permanente la Rendición de Cuentas a la ciudadanía.

El instituto cuenta con el Plan para la Rendición de Cuentas (Anexo 4)

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

4.4. CUARTO COMPONENTE

“ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO”

Como parte constituyente de los Sistemas integrados de Gestión Institucional “SIGI” la entidad tiene implementado su procedimiento de Recepción y Trámite de P, Q, R Y S. el cual tiene como finalidad describir los pasos para el tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentados por los usuarios y partes interesadas del Instituto Municipal de Reforma Urbana y Vivienda de Interés Social de Yumbo -IMVIYUMBO de acuerdo con lo establecido en la ley 1437 de 2011.

La recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se realiza a través del buzón, línea telefónica, correo electrónico, medio escrito, y de forma presencial.

Paralelamente se diseñó y formalizó el formulario de RECEPCIÓN y TRÁMITE de P, Q, R Y S, el cual se encuentra dispuesto en una consola, a un lado de la recepción, con su aviso de información y un esfero para facilitar su diligenciamiento por parte de los usuarios.

Del mismo modo, se atiende de forma presencial, en la ventanilla de Atención al usuario de las Oficinas de IMVIYUMBO localizadas en la Calle 2da No 3-22 del Barrio Belalcázar del Municipio de Yumbo, en un horario de Atención de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00pm. A 6:00 p.m. y a través de los correos electrónicos: Imviyumbo@Imviyumbo.gov.co o Imviyumbo@hotmail.com o Imviyumbo@Gmail.com

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016		Código: FO-GPS-13
			Versión: 2
			Fecha: 10 -05-2015
			Página 1 de 38

El grupo de Profesionales a cargo de atender los requerimientos de la ciudadanía Yumbeña en materia de vivienda, tiene establecidos sus indicadores, mediante los cuales se obtienen los resultados, de acuerdo a las metas establecidas, de los cuales sale el procedimiento de seguimiento a la oportunidad de atención en PQRS, lo anterior con el propósito de hacer seguimiento y control a los procedimientos y lograr determinar acciones y estrategias para construir con trabajo en equipo propuestas para mejorar los niveles de oportunidad y calidad de las demandas de nuestros usuarios, así como estimular el mejoramiento continuo y la retroalimentación permanente.

El Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno es el responsable de realizar la evaluación del cumplimiento de la atención oportuna de las PQRS.

Este componente se complementa con los documentos que se anexan a continuación

ANEXOS.

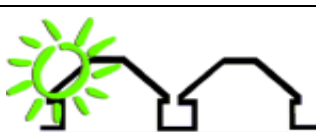
1. Plan para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción y las Medidas para Mitigarlos
2. Mapa de Riesgos de Corrupción y Medidas de Mitigación
3. Plan para implementar Estrategias Anti trámites.
4. Plan para la Implementación de Rendición de Cuentas.
5. Plan de Estrategias para Atención al ciudadano.

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código: FO-GPS-13	
		Versión:	2
		Fecha:	10 -05-2015
		Página 1 de 38	

1. PLAN PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGARLOS.

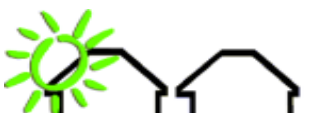
No	Componente	Estrategia	Actividad	Acciones	Cronograma	Responsable	Proceso	Indicador
1	Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo	Reuniones con líderes de Proceso, con orientación y acompañamiento del Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno.	Identificación de los riesgos	Especificar la definición, brindando claridad sobre las características de los posibles eventos que se clasifican como riesgos de corrupción.	Cuatrimestralmente.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno y líderes de Proceso	Gestión de Control interno	No de Procesos con identificación de RC / No total de Proceso
				Establecer las causas: Análisis del contexto estratégico, para establecer factores generadores, para cada proceso.	Cuatrimestralmente	Jefe Oficina Asesora de Control Interno y líderes de Proceso	Gestión de Control interno	No de RC con causa identificada/ total de RC priorizados
				Descripción de los riesgos de corrupción	Cuatrimestralmente	Jefe Oficina Asesora de Control Interno y líderes de Proceso	Gestión de Control interno	No de RC descritos / total de RC priorizados
2	Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo	Reuniones con líderes de Proceso, con orientación y acompañamiento del Jefe de la Oficina Asesora de	Análisis de la probabilidad de materialización de los riesgos de	Realizar las observaciones, para determinar la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción	Cuatrimestralmente	Jefe Oficina Asesora de Control Interno y líderes de Proceso	Gestión de Control interno	No de RC analizados / total de RC priorizados.

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016					Código: FO-GPS-13	
							Versión:	2
							Fecha:	10 -05-2015
							Página 1 de 38	
		Control Interno	corrupción					
3	Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo	Reuniones con líderes de Proceso, con orientación y acompañamiento del Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno y aprobación de la Gerencia.	Políticas de Administración del Riesgo.	Establecer dentro del Plan Operativo por Procesos una sección específica orientada al manejo de los riesgos de corrupción.	Anualmente	La Gerencia y los Jefes de las Oficinas Asesoras de Planeación y Control Interno.	Secretaria de Gerencia	Políticas establecidas y adoptadas formalmente
4	Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo	Mesa Técnica conformada con la gerencia y cada líder de Proceso	Seguimiento a los riesgos de corrupción	Socialización de los mapas de riesgos de corrupción por proceso con todo el personal.	30 días después de su aprobación	Líderes de los procesos Estratégicos Misionales y de apoyo a la gestión.	Todos los Procesos del Instituto	No de Personal de cada proceso socializado/ total de personas en cada proceso.
				Revisión de las causas de los riesgos a abril 30- Agosto 31 y diciembre 31	Cuatrimestralmente	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Gestión de Control interno	No de RC revisados / total de RC.
				Revisión del cumplimiento de las acciones de control, establecidas como medida para evitar o mitigar los riesgos.	Cuatrimestralmente	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Gestión de Control interno	No de acciones de control implementadas / total de acciones para mitigar RC.

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016					Código: FO-GPS-13	
							Versión:	2
							Fecha:	10 -05-2015
							Página 1 de 38	
5	Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo	Diseño del Mapa de Riesgos de corrupción del Instituto	Mapa de Riesgos de Corrupción para la vigencia	Construcción e implementación del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Anualmente	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Gestión de Control interno	Mapa de Riesgos de Corrupción vigente.

2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ENTIDAD: INSTITUTO MUNICIPAL DE VIVIENDA URBANA Y REFORMA DE INTERES SOCIAL DE YUMBO “IMVIYUMBO”										
MISIÓN: El Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo IMVIYUMBO es la entidad encargada de promover la oferta de vivienda de interés social y prioritario, mejorar las condiciones básicas de habitabilidad, adelantar los procesos de legalización y titulación de los predios irregulares ubicados en el Municipio y contribuir al desarrollo urbano municipal, dentro de un marco de saneamiento básico y óptimas condiciones ambientales.										
IDENTIFICACIÓN			ANALISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO		
Causas	No	Riesgo								
Falta del seguimiento del Líder del proceso o de las instancias jerárquicas.	1	Concentración de autoridad y exceso de poder	Probabilidad de Materialización		Valoración de Riesgos		Administ ración del Riesgo.	Acción	Respon sable	Indicad or
			Casi seguro	Possible	Descripció n del Control	Tipo de Contr ol				
				x	Desarrollo de Comités de Coordinaci		Evitar el riesgo	Promover la reactivación y	Gerente y su	No de Accione

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI -		Código: FO-GPS-13	
			Versión:	2
			Fecha:	10 -05-2015
			Página 1 de 38	
PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016				

					ón de Control Interno y calidad, de contratació n y Comités de Gerencia	Preven tivo		operatividad de los comités y fortalecer el control previo a la contratación y fortalecer los sistemas de información y comunicación.	equipo de Trabajo	s ejecutad as/ No de accione s propues tas.
Manual de funciones Desactualizado, contratos de prestación de Servicios con actividades difusas. Inobservancia de los procesos y procedimientos documentados. Desconocimiento de las normas.	2	Extralimitación de funciones		x	Manual de funciones y competencias actualizado y articulado al manual de Procesos y Procedimientos	Preven tivo	Evitar el riesgo	- Actualización del Manual de Funciones y competencias - Actividades claramente definidas en los Contratos – Velar por el cumplimiento de los procesos y procedimientos instituidos en el manual. Capacitación y actualización al personal sobre normas vigentes	Gerente y líderes de proceso.	No de Acciones ejecutadas/ No de acciones propuestas.
Deficiencia en la Plataforma Tecnológica de Información y Comunicación TIC.	3	Ausencia de canales de comunicación.		x	Gestionar recursos para el desarrollo	Preven tivo	Evitar el riesgo	Optimizar la Plataforma Tecnológica e integrar todas	Gerente y su equipo	No de Acciones



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
PHVA.

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI"
SISTEDA - SGC – MECI -

**PLAN DE ANTICORRUPCION Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2016**

Código: FO-GPS-13

Versión:

2

Fecha:

10 -05-2015

Página 1 de 38

Debilidades en el clima organizacional y laboral. Dificultades en los procedimientos de informática y gestión documental. Deficiencia en infraestructura y equipamiento físico. Dificultades en manejo y entrega de información por parte de los líderes de procesos.					de programas de renovación			las áreas del instituto, ampliando la infraestructura a todas las dependencias, Generar un espacio en la página web de la entidad con capacidad adecuada para la disposición del volumen de información que maneja cada dependencia. Contar con un aplicativo de gestión documental que facilite la digitalización y consulta de la información en tiempo real. Garantizar el ajuste de la infraestructura adecuándola a las necesidades de cada área y que le permita cumplir con el	de Trabajo	ejecutadas/ No de acciones propuestas
---	--	--	--	--	----------------------------	--	--	---	------------	---------------------------------------

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código: FO-GPS-13	
		Versión: 2	
		Fecha: 10 -05-2015	
		Página 1 de 38	

								desarrollo oportuno de los sistemas integrados de gestión instituidos		
Falta de compromiso, débil conducta ética, compromisos adquiridos en campañas políticas, sistemas de información vulnerables.	4	Amiguismo y Clientelismo		x	Código de ética y buen gobierno	Preven tivo	Evitar el riesgo	Difundir el código de ética con sus principios y valores, re inducir al personal sobre derechos y obligaciones. Fortalecer el sistema de información. Desplegar mayor información sobre divulgación de procedimientos y trámites.	Gerente y su equipo de Trabajo	No de Accione s ejecutad as/ No de accione s propues tas
Falta de comunicación y coordinación entre los diferentes cargos y diferentes niveles, falta de compromiso de los	5	Falta de información oportuna del estado del proceso al interior de la entidad		x	Trámites documenta dos con directrices de la alta dirección	Preven tivo	Evitar el riesgo	Generar y difundir directrices de la alta dirección para establecer políticas claras de	Gerente y su equipo de Trabajo	No de Accione s ejecutad as/ No de accione s

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código: FO-GPS-13	
		Versión:	2
		Fecha:	10 -05-2015
		Página 1 de 38	

funcionarios para fortalecer el trabajo en equipo								mejoramiento continuo y fortalecimiento de la efectividad de la gestión.		propuestas
Débil cultura del control institucional, interpretación y uso de normas para favorecer intereses personales, políticos y otros,	6	Ofrecer o recibir beneficios económicos para favorecer con una gestión de hacer o no hacer, desconociendo el cumplimiento de todos los requisitos legales.		x	Trámites ampliamente documentados, sin lugar a equívocos.	Preventivo	Evitar el riesgo	Lineamientos de la alta dirección para establecer políticas de publicación de divulgación de trámites e información clara y precisa, para usuarios y comunidad en general, que requieran conocer cuáles son los procedimientos instituidos para acceder a algún servicio o beneficio que presta la entidad.	Gerente y su equipo de Trabajo	No de Acciones ejecutadas/ No de acciones propuestas
La adaptación subjetiva de la norma, según intereses	7	Desconocimiento de la Ley, mediante interpretaciones		x	Revisión de la Jefe de la oficina asesora	Preventivo	Evitar el riesgo	Vinculación y/o contratación de personal idóneo, intelectual y	Gerente y su equipo de	No de Acciones

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016							Código: FO-GPS-13	
									Versión:	2
									Fecha:	10 -05-2015
									Página 1 de 38	
particulares para favorecer algún sujeto procesal		s subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.			jurídica de todos los autos y disposicion es proferidas por los funcionario s en el desempeño de su labor.			moralmente. Y capacitación sobre el código disciplinario único.	Trabajo	ejecutad as/ No de accione s propues tas
Desinterés personal para realizar publicación, inexistencia de políticas de publicidad de obligatoria información	8	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública		x	Página Web. Informes de Gestión, Procedimie ntos Documenta dos , Rendición de Cuentas	Preven tivo	Evitar el riesgo	Directrices de la Gerencia, con estrategias específicas en materia de publicación de la información, con responsables definidos y la aplicación de las sanciones consagradas el Código único disciplinario, en caso de incumplimiento.	Gerente y su equipo de Trabajo	No de Accione s ejecutad as/ No de accione s propues tas
Ineficacia en los		Deficiencia en		x	Documenta	Preven	Evitar el	Establecer		

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016							Código: FO-GPS-13	
									Versión:	2
									Fecha:	10 -05-2015
									Página 1 de 38	
controles. Prevalencia de intereses políticos sobre los técnicos. Desconocimiento de la normatividad.	9	el manejo documental y de archivo			ción y aplicación del procedimiento de gestión documental . Inventario documental . Aplicación de la Ley de Archivo	tivo	riesgo	como política prioritaria el manejo documental y de archivo. Precisar metas y responsables en la organización documental. Fortalecer la capacitación de los involucrados en manejo de archivo documental. Adecuar los espacios en la infraestructura a fin de garantizar la custodia y debida disposición del archivo documental	Gerente y su equipo de Trabajo	No de Acciones ejecutadas/ No de acciones propuestas
Falta de coordinación y comunicación entre los líderes de los	10	Falta de Oportunidad y efectividad en la entrega de		x	Planea operativos, cronogramas					

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016							Código: FO-GPS-13	
									Versión:	2
									Fecha:	10 -05-2015
									Página 1 de 38	
de los diferentes cargos y falta de compromiso para la entrega pormenorizada de información de lo actuado		la información								

3. PLAN IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

N o	COMPONE NETE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	PROCESO RESPONSABLE	INDICADOR
1.	Mecanismo Anti trámites	Armonización de la Gestión Institucional	Identificación de Trámites	Realizar reunión de trabajo con líderes de proceso	Día____ mes____ año ____	Gestión de Planeación, Gerencial, Gestión de Control interno, Gestión de Vivienda social, Gestión para el Desarrollo urbano, Gestión Contable y Financiera, Gestión del Talento Humano, Gestión legal y Jurídica y Gestión administrativa.	(Reuniones realizadas/ reuniones programadas) * 100
				Revisión de los procesos que contengan trámites			
				Análisis normativo de los trámites			

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016					Código: FO-GPS-13	
							Versión:	2
							Fecha:	10 -05-2015
							Página 1 de 38	
				Actualización de la información y levantamiento de inventario para registrar en el SUIT				
2	Mecanismo Anti trámites		Priorización de trámites a intervenir	Realizar reunión de trabajo con líderes de proceso	Día____ mes____ _____ año	Gerente y Todos los líderes responsables de cada proceso.	(Reuniones realizadas/ reuniones programadas) * 100	
				Diagnóstico de trámites a intervenir: Análisis de factores internos(complejidad, costo, tiempo) factores externos: (Auditorias, hallazgos, acciones de mejora, consulta ciudadana)			(No de trámites con DX/) / total de trámites * 100	
				Determinación de los trámites que requieren intervención			Trámites seleccionados	
3	Mecanismo Anti trámites	Armonización de la Gestión Institucional	Racionalización de trámites	Identificar los trámites que requieren de racionalización, en términos de simplificación (reducción de costos, requisitos, pasos, tiempo, documentos,) estandarización (DAFP, SUIT) Eliminación (supresión trámites, requisitos, documentos y pasos) Optimización	Día____ mes____ _____ año	Gerente y Todos los líderes responsables de cada proceso.	No de trámites identificados	

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.				SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016			Código: FO-GPS-13	
							Versión:	2
							Fecha:	10 -05-2015
							Página 1 de 38	
				8 modernización relaciones interinstitucionales, seguimiento estatal, consulta interdependencias. Realizar los respectivos cambios utilizando estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas, que propendan por la facilidad de la acción del ciudadano frente al Estado.				
				Aprobación e institucionalización del trámite.				
				Registro del trámite aprobado en la plataforma del SUIT				
4.	Mecanismo Anti trámites	Interacción de trámites, tecnología, e interoperabilidad	Automatización	Implementar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, en el contexto de la estrategia de gobierno en línea.	Día____ mes____ año____	Gerente y Todos los líderes responsables de cada proceso.	Estrategia de Gobierno en Línea adoptada	
				Registro de Tramites aprobados en el portal de gobierno en línea.	Día____ mes____ año____	Gerente y Todos los líderes responsables de cada proceso.	Trámites Registrados.	
				Coordinar acciones con el líder del procedimiento de comunicación a fin de generar canales de comunicación entre las	Día____ mes____ año____	Gerente y Todos los líderes responsables de cada proceso.	(No de reuniones realizadas/ No de reuniones programadas) * 100	

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016				Código: FO-GPS-13	
						Versión: 2	
						Fecha: 10 -05-2015	
						Página 1 de 38	
				dependencias responsables de los procedimientos			
5	Mecanismo Anti trámites		Interoperabilidad	Definir las dependencias de la administración central, o de organizaciones que contengan procesos de conexión con las que se realizan operaciones conjuntas con el instituto, a fin de intercambiar información y conocimientos en el marco de sus procesos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a la ciudadanía, empresas y otros usuarios	Día____ mes____ año____	Gerente y Todos los líderes responsables de cada proceso.	Listado de dependencias y/u organizaciones identificadas.

4. PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE RENDICIÓN DE CUENTAS.

No	COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	PROCESO RESPONSABLE	INDICADOR
1	RENDICIÓN DE CUENTAS	Estrategia de Rendición de Cuentas	Difundir la política de Rendición de Cuentas.	Elaborar y Publicar el manual de rendición de cuentas del instituto	Día____ mes____ año____	Director Administrativo y Jefe Oficina Asesora de Planeación	Manual elaborado y Publicado.

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016					Código: FO-GPS-13
							Versión: 2
							Fecha: 10 -05-2015
							Página 1 de 38
2	RENDICIÓN DE CUENTAS		Identificar las necesidades de información de la población objetivo del instituto	Recopilar, analizar y evaluar los procesos anteriores de rendición de cuentas a fin de identificar y actualizar las necesidades de la comunidad	30 días después de la Rendición de la cuenta.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Documento con necesidades de información, por parte de la comunidad, identificadas, tabuladas y evaluadas.
			Acciones de información a través de medios de comunicación y TIC para facilitar el acceso a la misma.	Actualizar e implementar el Plan de comunicaciones a través de los mecanismos existentes en el instituto.	Permanente.	Director Administrativo y/ o su delegado	Plan institucional de comunicaciones actualizado e implementado.
				Publicar y difundir los informes de gestión actualizados a través de las herramientas TIC existentes en el instituto para consulta del público			No de informes de Gestión Publicados
				Hacer seguimiento a la consulta de los informes de gestión publicados en la página WEB	Mensual	Líder proceso de Gestión Administrativa y Delegado del procedimiento de Sistemas.	Informes semestrales de seguimiento de consulta de información publicada

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016					Código: FO-GPS-13	
							Versión:	2
							Fecha:	10 -05-2015
							Página 1 de 38	
	3	RENDICIÓN DE CUENTAS		Implementación apertura de datos	Realizar la revisión y consolidación de la información emitida por el instituto	Día____ mes____ año____	Líderes de procesos que generan la información.	Documento consolidado con la información generada
	4	RENDICIÓN DE CUENTAS		Acciones de dialogo a través del uso de medios electrónicos en los espacios de rendición de cuentas	Definir y difundir la metodología de dialogo presencial, que permita la participación de los grupos de interés.	Día____ mes____ año____	Director Administrativo y/ o su delegado	Metodología de dialogo presencial formulada y divulgada
					Crear espacios de encuentros presenciales utilizando la metodología de dialogo con la comunidad.	Día____ mes____ año____	Encargado de coordinar la información de gobierno en línea	No de encuentros presenciales y virtuales realizados.
					Promocionar los mecanismos electrónicos, para consultar a los usuarios sobre los temas que deben ser incluidos en la rendición de cuentas.	Día____ mes____ año____	Gerente y los responsables del procedimiento de comunicaciones	Numero de temas adoptados / todos los temas propuestos
					Habilitar canales de interacción durante el evento de rendición de cuentas y	Día____ mes____ año____	Gerente y los responsables del procedimiento de comunicaciones	No de canales de interacción habilitados

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016						Código: FO-GPS-13	
								Versión:	2
								Fecha:	10 -05-2015
								Página 1 de 38	
					realizar ejercicios de rendición de cuentas				
5	RENDICIÓN DE CUENTAS		Cronograma del conjunto de acciones seleccionadas	Definir y divulgar el cronograma de actividades permanentes y de menor frecuencia en la rendición de cuentas.	Día____ mes____ año _____	Gerente y los responsables del procedimiento de comunicaciones	Cronograma de actividades de Rendición de cuentas divulgado.		
				Vigilar y controlar el cumplimiento de las acciones de rendición de cuentas según el cronograma establecido.	Día____ mes____ año _____	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Seguimiento de las acciones de rendición de cuentas establecidas		
6	RENDICIÓN DE CUENTAS		Elaboración y Publicación de Memorias (principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas	Identificar las principales acciones de mejora que realizará el instituto, como resultado de las observaciones de la comunidad y los resultados de la evaluación de la gestión realizada en la rendición.	Día____ mes____ año _____	Gerente y Todos los líderes responsables de cada proceso.	Informe con resultados de rendición y las acciones de mejora adoptadas.		

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016					Código: FO-GPS-13
							Versión: 2
							Fecha: 10 -05-2015
							Página 1 de 38
				Elaborar, publicar y divulgar las acciones de mejora y los resultados de las reuniones y diálogos de los eventos de la rendición.	Día____ mes____ año____	Gerente- Director Administrativo y Jefe oficina Asesora de Planeación	Publicación del Informe de Rendición de cuentas, con resultados y acciones de mejora.
7	RENDICIÓN DE CUENTAS		Evaluación individual de las acciones de Rendición de cuentas	Hacer seguimiento, evaluación y control a las acciones de mejora propuestas.	Día____ mes____ año____	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Publicación de informe con resultado de seguimiento a acciones de mejora.
				Retro alimentar el proceso de rendición de cuentas para su mejora y optimización de los resultados de la gestión institucional.	Día____ mes____ año____	Gerente y Todos los líderes responsables de cada proceso.	Resultados positivos alcanzados por la optimización de rendición de cuentas.
8	RENDICIÓN DE CUENTAS		Elaboración del documento de evaluación del proceso de RdeC.	Elaborar y publicar el documento por medio físico y electrónico	Día____ mes____ año____	Encargado del procedimiento de publicaciones y Jefe de control Interno	Informe y plan de mejoramiento debidamente publicado y divulgado.

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.	SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016	Código: FO-GPS-13	
		Versión:	2
		Fecha:	10 -05-2015
		Página 1 de 38	

5. PLAN ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

No	COMPONENETE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	PROCESO RESPONSABLE	INDICADOR
1	Atención al Ciudadano	Cohesión y participación ciudadana	Implementar mecanismos de participación ciudadana	Realizar convocatoria a la comunidad para que haga uso de los medios de comunicación existentes en el Instituto(Pagina web, línea telefónica, buzón y atención presencial)	Día____ mes____ año _____	Gerente y los responsables del procedimiento de comunicaciones	(No de convocatorias realizadas/ No de convocatorias programadas) * 100
				Realizar Audiencias públicas	Día____ mes____ año _____	Director Administrativo y/ o su delegado	(No de audiencias realizadas/No de audiencias programadas) *100
				Promover las convocatoria de veeduría ciudadana en proyectos de inversión	Día____ mes____ año _____	Gerente y los responsables del procedimiento de comunicaciones	(No de Reuniones Realizadas / No de reuniones programadas) *100
2	Atención al	Creación e		Diseño del formato de la	Día____ mes____ año	Gerente y Todos	Diseño realizados en un

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016					Código: FO-GPS-13
							Versión: 2
							Fecha: 10 -05-2015
							Página 1 de 38
	Ciudadano	implementación de herramientas institucionales	Elaborar cartilla o folleto de oferta de servicios y atención al ciudadano	cartilla Definición del contenido Diseño de Diagramación de la cartilla Contratación de tiraje de Impresión Distribución del documento	_____ Día____ mes____ año _____ Día____ mes____ año _____ Día____ mes____ año _____ Día____ mes____ año _____	los líderes responsables de cada proceso Gerente y Todos los líderes responsables de cada proceso Director Administrativo y Responsable de elaboración de cartilla y /o folleto Director Administrativo y Responsable de elaboración de cartilla y /o folleto Gerente y Director Administrativo	100% Contenido ajustado y aprobado Cartilla y/o folleto con diseño definido <i>Entrega de tiraje de impresión</i> <i>(No de documentos entregados 7 sobre No de documentos impresos) *100</i>
3	Atención al Ciudadano	Actualización de procesos y procedimientos	Actualizar el procedimiento de atención al ciudadano peticiones, quejas reclamos y sugerencias (PQRS)	Realizar mesas de trabajo con líder de proceso y participantes den el procedimiento, representante de la dirección y líder del MECI	Día____ mes____ año _____	Gerente y los responsables del procedimiento de comunicaciones	<i>Documentos con procedimientos actualizados</i>

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016					Código: FO-GPS-13
							Versión: 2
							Fecha: 10 -05-2015
							Página 1 de 38
			Aprobación de la actualización del procedimiento	Quien proyecta, quien revisa y quien aprueba.	Día____ mes____año____	Gerente y los responsables del procedimiento de comunicaciones	Documento actualizado e implementado
4	Atención al Ciudadano	Atención a Población vulnerable	Dar prelación en la atención a la población especial (discapacitados, mujeres embarazadas, adultos mayores, menores de edad, etc.) crear y afianzar la cultura del servicio	Establecer prioridad en atención en líneas de espera (filas)	Permanente	Gerente y los responsables del procedimiento de comunicaciones	Personas atendidas con prelación7 total de personas atendidas.
				Adecuación de espacio físico para facilitar el desplazamiento de personas especiales	Día____ mes____año____	<i>Gerente y Director Administrativo</i>	Espacio acondicionado/ sobre total por acondicionar.
				Coordinación interna e interinstitucional para la puesta en marcha de los programas para esta población objetivo.	Día____ mes____año____	<i>Gerente y representante de entidades interinstitucionales</i>	No de reuniones realizadas/ No de reuniones convocadas
5	Atención al Ciudadano	Proyección Institucional	Identificar necesidades, intereses y expectativas de los usuarios	Elaboración de encuesta sobre necesidades y expectativas	Día____ mes____año____	Director Administrativo y/ o su delegado	Encuesta con resultado de necesidades detectadas
				Evaluar la calidad y oportunidad de los servicios prestados	Día____ mes____año____	Director Administrativo y/ o su delegado	Encuesta de satisfacción de usuarios

 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016					Código: FO-GPS-13
							Versión: 2
							Fecha: 10 -05-2015
							Página 1 de 38
6	Atención al Ciudadano	Fortalecer cultura comunitaria	Elaborar guía con fortalecimiento de ética ciudadana	Diseño del formato de la guía	Día____ mes____ año____	Director Administrativo y Responsable de elaboración de cartilla y /o folleto	Formato de Guía 100% diseñado
				Definición del contenido de la guía	Día____ mes____ año____	Gerente y los responsables del procedimiento de comunicaciones	Contenido definido
				Aprobación del diseño de la guía	Día____ mes____ año____	Director Administrativo y Responsable de elaboración de cartilla y /o folleto	Diseño y contenido definido y aprobado
				Contratación de la impresión del formato	Día____ mes____ año____	Gerente y Director Administrativo	Entrega de tiraje de impresión contratada
				Distribución del formato con la guía.	Día____ mes____ año____	Gerente y los responsables del procedimiento de comunicaciones	(No de folletos entregados / sobre No de folletos impresos) *100
7	Atención al Ciudadano		Plan de Mejoramiento	Definir acciones, cronograma e indicadores	Día____ mes____ año____	Gerente y los responsables del procedimiento de comunicaciones	Plan de mejoramiento adoptado.
8	Atención al Ciudadano	Proyección Institucional	Apoyar el proceso de Rendición de Cuentas.	Recepcionar la información suministrada por los usuarios	Permanente	Los responsables del procedimiento de comunicaciones	No de solicitudes, inquietudes y sugerencias Recepcionadas.

 IMVIYUMBO DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PHVA.		SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN "SIGI" SISTEDA - SGC – MECI - PLAN DE ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016					Código: FO-GPS-13	
							Versión:	2
							Fecha:	10 -05-2015
							Página 1 de 38	
	9	Atención al Ciudadano	Optimización de mecanismos de atención	Fortalecimiento del uso del buzón de PQRS	Socializar y hacer énfasis en la importancia del uso del buzón de PQRS	Bimensual	Líder del proceso administrativo, responsables del procedimiento de comunicaciones y comunidad en general.	No de personas sensibilizadas/ total de personas convocadas
					Hacer control al seguimiento del procedimiento de PQRS			

Proyectó:

Revisó: Uriel Urbano Urbano - jefe Oficina Asesora de Control interno.

Aprobó: Gima Mancilla Angulo - Gerente.