

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano AREA METROPOLITANA DE CUCUTA**

**Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente	No	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final	Seguimiento No 2 Con corte al 30 de agosto	Seguimiento No 1 con corte al 30 de abril	Seguimiento No 2 Con corte al 30 de agosto	Seguimiento No 3 Con corte al 31 de diciembre
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Realizar talleres sobre la política y la metodología de gestión de la administración del riesgo.	1 taller sobre riesgos administrativos y de corrupción	Subdirecciones y Dirección Técnica	sep-21	sep-21	La actividad tiene ejecución para el mes de septiembre la cual se encuentra programada dentro de I puesta en marcha del sistema integrado de gestión.	↓ 0%	↑ 90%	
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Implementar las acciones y formatos propuestos en la guía de administración de riesgos de corrupción 2021	Incluir los formatos propuestos sugeridos por la función pública.	Subdirección Administrativa y Financiera	may-21	may-21	Se documento el procedimiento y formatos para la la administración de riesgos, a la fecha se esta a la espera de su adopción de la documentación, junto con el sistema integrado de gestión.	→ 20%	↑ 80%	
	2.2	Consolidación del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos consolidado	Subdirección Administrativa y Financiera	jun-21	sep-21	La actividad se tiene programada para el mes de septiembre.	↑ 40%	↑ 80%	
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Socializar y hacer entrega del documento consolidado del Plan Anticorrupcion versión 2021 con todas las dependencias	Una reunión de socialización	Subdirección Administrativa y Financiera	jun-21	sep-21	La actividad se tiene programada para el mes de septiembre.	↓ 10%	↑ 80%	
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	4.1	Realizar seguimiento y acompañamiento a la implementación de las acciones y formatos para la identificación de riegos de corrupción.	3 Informes en el año de seguimiento	Control Interno	may-21	may-21	La entidad se encuentra a la espera de la vinculación del asesor de control interno, en su ausencia la direccio se asegurara de los respectivos seguimientos.	↓ 10%	↓ 50%	
								<b>16%</b>	<b>76%</b>	<b>#¡DIV/0!</b>

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano AREA METROPOLITANA DE CUCUTA**  
**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Seguimiento No 2 Con corte al 30 de agosto	Seguimiento No 1 con corte al 30 de abril	Seguimiento No 2 Con corte al 30 de agosto	Seguimiento No 3 Con corte al 31 de diciembre
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Llevar a cabo talleres y capacitación para Identificar y dar a conocer a los servidores públicos los criterios para la generación de datos y contenidos sobre la gestión del Área Metropolitana de Cúcuta	1 Taller con servidores públicos sobre rendición de cuentas	Planeacion y proeyctos	sep-21	sep-21	Actividad incluida en el plan de formación y capacitación, para el mes de septiembre.	↑ 90%	↑ 90%
	1.2	Autoevaluar semestralmente a través de las preguntas de la encuesta FURAG la política de Rendición de cuentas ( AUTODIAGNÓSTICOS)	Resultados de la encuesta (2)	Control Interno	jul-21	jul-21	Se evaluo las preguntas y recomendaciones del FURAG en cuanto a rendición de cuentas, sirviendo como insumo para la formulación de un procedimiento para tal fin, dicho procedimiento esta en periodo de aprobación.	↓ 10%	→ 60%
	1.3	Elaborar la ficha de caracterización de usuarios de acuerdo a la metodolgia establecida: por sectores, grupos, rangos poblacionales etc	Ficha de caracterización de usuarios	Todas las subdirecion y dirección técnica	jul-21	sep-21	Se inicio el proceso de recolección de información de datos para la elaborar la caracterización de datos de usuarios.	↓ 10%	↓ 15%
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Cumplimiento de ley de transparencia- publicar información mínima requerida	publicación web	Todos los funcionarios	jul-21	ago-21	Se inicio proceso para actualizar toda la pagina web en estructura, funcionalidad y contenido.	↑ 75%	↑ 90%
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Informar mediante plegables o estudios de caso exitosos la cultura de la rendicion de cuentas al interior de la entidad	7 Lecciones por aprender	Control Interno	Jun- Jul-agost-sept-Oct-Nov y Dic	dic-21	Actividad no programada para el seguimiento de este periodo	→ 40%	→ 50%
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar de acuerdo a la normativa vigente los procesos de Rendición de Cuentas y efectuar planes de mejoramiento según las recomendaciones u observaciones.	Informe de evaluación de RPC	Control Interno	dic-21	dic-21	Actividad no programada para el seguimiento de este periodo	↑ 80%	↓ 0%
							51%	51%	

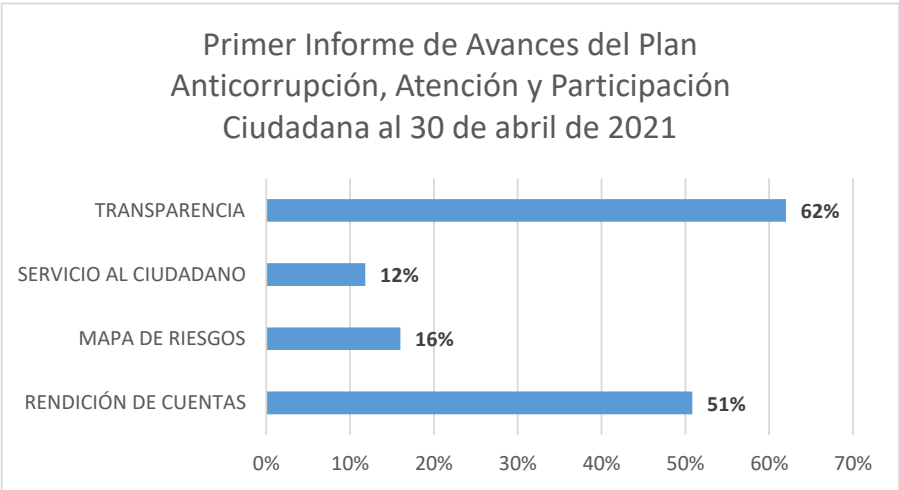
## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano AREA METROPOLITANA DE CUCUTA

## Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	No	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	Seguimiento No 2 Con corte al 30 de agosto	Seguimiento No 1 con corte al 30 de abril	Seguimiento No 2 Con corte al 30 de agosto	Seguimiento No 3 Con corte al 31 de diciembre
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano	Acto administrativo que lo adopta y Manual	Subdirecc Administrativa	ago-21	ago-21	Junto con la documentación de los procedimientos misionales se esta documentando el manual de atención al ciudadano con avances altos, que permitieran tener el documento consolidado en el mes de septiembre	↓ 10%	⇒ 50%	
	1.2	Llevar a cabo capacitación a las encargadas en atención al ciudadano	2 capacitaciones	Subdi administrativa	ago-21	nov-21	Desde el plan de capacitaciones se brindan tematicas varias en relación al atención al ciudadano y otros temas de apoyo a la prestación del servicio.	↓ 0%	↑ 80%	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad al sitio web	Espacios de acceso al sitio web a través de nuevos canales o chats	Encargado de sistemas	jul-21	sep-21	Se dio inicio a un proceso de actualización de la pagina web que contempla los requisitos de accesibilidad.	↓ 10%	↓ 20%	
	2.2	Crear indicadores que evaluan el servicio de atención al ciudadano	Hoja de vida de indicadores atención al ciudadano	Subdirecc Administrativa	jul-21	sep-21	Con el diseño de sistema integrado de gestión, se tienen proyectados todos los indicadores de atención al ciudadano	↓ 0%	↓ 40%	
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. ( Curso de lenguaje claro)	Capacitaciones	Subdirecc Administrativa y atención al ciudadano	sep-21	sep-21	Se dio inicio al proceso de inscripción del curso de lenguaje claro, brindado por la función pública.	↓ 0%	↓ 30%	
	3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad . A través de capacitaciones relacionadas con los temas de pertenencia, disciplina y valores institucionales	2 capacitaciones	Subdirecc Administrativa	sep-21	dic-21	Se dio capacitación, de tema: FELICIDAD Y BIENESTAR:COMPROMETERSE CON OBJETIVOS, de manera virtual el día viernes 06 de agosto del 2021, como apoyo a fortalecer tematicas de disciplina y valores institucionales, entre otras	↓ 0%	⇒ 70%	
	3.3	Programar y realizar la evaluación de desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Resultados de Evaluación de Desempeño	Subdirectores y dirección técnica	ene-21	ago-21	Se realizo la evaluación del desempeño del personal, según los compromisos comportamentales pactados.	↑ 100%	↑ 100%	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Fortalecer las actividades y acciones de control para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos conforme al soporte legal vigente.	Informes	Control Interno	ago-21	dic-21	Actualmente se esta actualizando los procedimientos de atención al ciudadano entre ellos, la respuesta de PQRS	↓ 0%	↓ 20%	
	4.2	Construir e implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Política	Asesor Jurídico	ago-21	sep-21	Se realizo puesta en marcha de un plan de trabajo para verificar la aplicación y divulgación de la política de protección de datos personales	↓ 10%	↓ 30%	
	4.3	Elaborar e implementar el formato de pqr verbal	Formato	Subdirecc Administrativa	ago-21	ago-21	El formato se elaboro, esta en proceso de adpción junto con el procedimiento de PQRS	↓ 0%	↑ 80%	
	5.2	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Encuesta de percepción e informe	Control Interno	sep-21	sep-21	Se tienen diseñadas las encuestas de satisfaccion, y se ha dado inicio a su aplicación, dando un margen de un mes para su aplicación y posterior analisis de las mismas.	↓ 0%	⇒ 60%	
								12%	53%	

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano AREA METROPOLITANA										
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información										
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	Seguimiento No 2 Con corte al 30 de agosto	Seguimiento No 1 con corte al 30 de abril	Seguimiento No 2 Con corte al 30 de agosto	Seguimiento No 3 Con corte al 31 de diciembre	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Implementar los lineamientos de transparencia activa conforme a la ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.	Matriz diligenciada sobre el Cumplimiento Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Decreto MinTIC 3564 de 2015	% de cumplimiento de lineamientos	Todos los funcionarios y Control Interno(en el seguimiento)	Permanente	La pagina web tiene un cumplimiento en publicaciones según lo establece el Ley 1712 de 2014, con oportunidad de mejora en algunas tematicas.	↑ 70%	↑ 80%	
	1.2	Verificar y Validar la Publicación de la información mínima que debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección "Transparencia y acceso a la información pública.	Informe de auditoria y plan de mejoramiento.	% de cumplimiento de publicaciones mínimas	Control Interno	Semestral		↑ 70%	↑ 80%	
	1.3	Publicar la información sobre contratación pública	Publicación en SECOP y SIA OBSERVA	Nro de contratos celebrados/ Nro de contratos publicados	Subdirec Administrativa	Permanente	Se cumple tanto para el cierre de SECOP I, como en la puesta en marcha de SECOP II	↑ 100%	↑ 100%	
Subcomponente 2 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	2.1	Generar las políticas de operación para la Implementación del registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información y el índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas.	Políticas de operación y formatos.	1 Política diseñada e implementada	Planweación, profesional Tic, Jurídico y Control Interno	sep-19	Actualmente se recolecta la información insumo y base para elaborar estos documentos y políticas.	↓ 0%	↓ 15%	
Subcomponente 3 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	3.1	Diseñar un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Informe de Auditoría	Nro de informes	Control Interno	Jul y Dic 21	Mediante el Software Itindro, se puede relizar consultas de seguimientos de las solicitudes, se esta avanzando en el diseño del informe que consolide esta información.	↑ 70%	→ 70%	
	2							62%	69%	

RENDICIÓN DE CUENTAS	51%
MAPA DE RIESGOS	16%
SERVICIO AL CIUDADANO	12%
TRANSPARENCIA	62%



RENDICIÓN DE CUENTAS	51%
MAPA DE RIESGOS	76%
SERVICIO AL CIUDADANO	53%
TRANSPARENCIA	69%

