

		ALCALDÍA DE PAMPLONA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						Seguimientos de la Vigencia																	
SUBCOMPONENTE	LÍDER SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES A REALIZAR	META	INDICADOR	ENTREGABLE	RESPONSABLE	Cronograma												Seguimiento 30 de abril de 2024						
							enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Sec. Planeación	Control Interno					
Racionalización de trámites	Secretaría de Planeación	1	Inventario de trámites de la entidad. Con base en la nueva documentación de los procesos y procedimientos actualizados	Inventario de trámites documentados en plataforma SUII.	Total trámites publicados en la plataforma SUII al 100%	Matriz de inventario de trámites publicados en página web utilizando el SUII	Secretaría de Planeación																	Se realiza una consolidación de trámites y servicios identificando los que están documentados en la plataforma SUII, se viene consolidando la información de trámites y servicios que faltan por documentar.	La OCI evidencia el inventario de trámites y servicios documentados, son identificados y se publican en el enlace: https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Contrato%20Interno/INVENTARIO%20DE%20TRAMITES%20.pdf ; inventario de trámites es el insumo de información para la actualización de la plataforma SUII.
	Secretaría de Planeación	2	Actualizar listado de otros procedimientos administrativos ofrecidos por la alcaldía en plataforma SUII	Otros procedimientos administrativos actualizados.	Total Otros procedimientos administrativo en la plataforma SUII al 100%.	Matriz de Otros procedimientos administrativos publicados en página web	Secretaría de Planeación																No se han actualizado otros procedimientos administrativos	No se han actualizado otros procedimientos administrativos	
	Secretaría de Planeación	3	Implementar la herramienta de racionalización de trámites en la plataforma SUII, tecnificar procesos de la ventanilla única de atención al usuario.	Racionalización de trámites ejecutado en plataforma SUII	Nivel de tecnificación del procesos de ventanilla única de atención al usuario.	Soporte de plataforma SUII racionalización de trámites.	Oficina de Control Interno.																	Plataforma SUII no esta actualizada de forma idónea; no se ha realizado racionalización de trámites en la plataforma del SUII.	Plataforma SUII no esta actualizada de forma idónea; no se ha realizado racionalización de trámites en la plataforma del SUII.
	Secretaría de Planeación	4	Establecer proyectos administrativos donde se evidencie la racionalización de trámites y servicios de la entidad con el uso de nuevas tecnologías.	Trámites racionalizados a través de la página web	Total trámites racionalizados por página web	Trámites cargados y en operación por medio de la página web.	Secretaría de Planeación																	Se identifican trámites en la página web de la entidad, sin embargo, funcionan de manera parcial; no se ha aplicado la herramienta de racionalización de trámites.	La OCI evidencia en el enlace: https://pamplona-nortedesantander.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tramites-y-Servicios.aspx ; trámites y servicios tecnificados parcialmente; sin embargo, no se han racionalizado trámites de manera idónea.
	Secretaría de Planeación	5	Priorizar la oficina de atención al ciudadano como mecanismo de racionalización de trámites y servicios, si es posible tecnificando procedimientos adscritos a la ventanilla única de atención al usuario.	Procedimiento tecnificado	Total trámites tecnificados	Estudio de tecnificación de procedimientos en la alcaldía de Pamplona	Secretaría de Planeación																	Se tienen identificados aspectos de tecnificación del procedimiento, se proyecta el análisis y la formulación del proyecto de tecnificación.	Lo OCI recomienda iniciar con el proceso de diagnóstico con miras a establecer un primer análisis de necesidades tecnológicas y de infraestructura que permita ir perfilando un valor estimado del proyecto de tecnificación y la aplicación de la respectiva racionalización del trámite.

		ALCALDÍA DE PAMPLONA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO										Seguimientos de la Vigencia								
		COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO																		
SUBCOMPONENTE	LÍDER SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES A REALIZAR	META	INDICADOR	ENTREGABLE	RESPONSABLE	Cronograma												Seguimiento 30 de abril de 2024	
							enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Sec. Planeación	Control Interno
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.	Secretaría de Planeación	1,1 Consolidar el proceso de ventanilla única de atención al usuario y sus componentes	Racionalizar el proceso de radicación de documentos por medio de la ventanilla única de atención al usuario.	Proceso con mejoras significativas en la gestión administrativa.	Procesamiento de documentos por medio de plataforma PQRS.	Secretaría General y de Gobierno														No se ha presentado mejoras en el proceso de ventanilla única de atención al usuario; gestión PQRS se realiza de forma manual. No se puede determinar con exactitud la efectividad de las respuestas de la administración municipal y si se están cumpliendo las solicitudes.
	Secretaría de Planeación	1,2 Fortalecer temas de capacitación a la comunidad por medio de la gestión del punto vive digital.	Grupos de valor interno y externos con acceso a servicios del punto vive digital.	Número de divulgaciones en los punto vive digital de espacios para que los ciudadanos puedan acceder a servicios brindados.	Lista de asistencia, evidencias fotográficas.	Secretaría General y de Gobierno													No se han adelantado capacitaciones a los grupos de valor.	No se han adelantado capacitaciones a los grupos de valor.
	Secretaría de Planeación	1,3 Elaborar el diagnóstico del estado de implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Conocer el estado de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Numero de diagnóstico del estado de implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Autodiagnóstico diligenciado con su respectivo plan de acción.	Oficina de Control Interno													Se realiza el autodiagnóstico de la política de servicio al ciudadano con una calificación del 71,7 sobre 100.	La OCI evidencia la realización del autodiagnóstico de servicio al ciudadano; recomienda la puesta en marcha del plan de acción y el desarrollo de canales que permitan fortalecer la participación ciudadana; la OCI es participe en la formulación de un proyecto de participación ciudadana con el desarrollo de encuestas y formulación de actividades que estén en el marco de la planeación estratégica.
	Secretaría de Planeación	1,4 Establecer métricas de seguimiento a las PQRS interpuestas ante la alcaldía municipal	Informe de seguimiento a las PQRS. Y establecer cuantos se respondieron en los tiempos establecidos.	Total PQRS tramitadas en la entidad.	Informe de PQRS por dependencias, documentado y publicado.	Lideres de procesos													Se desarrolla el informe de seguimiento a las PQRS interpuestas en la entidad; informe realizado con periodicidad trimestral. Para el primer trimestre se identifican un total de 2808 PQRS tramitadas por medio de la ventanilla única de atención al usuario.	La OCI realiza el informe de seguimiento a las PQRS interpuestas para el primer trimestre de 2024 y se publica en el enlace: https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Content/2024/Interno/Infografia%20-%20PQRS%201er%20Trimestre.pdf ; se recomienda establecer un procedimiento de verificación que permita establecer la cantidad de respuestas elaboradas a cada uno de los PQRS interpuestos.
	Secretaría de Planeación	1,5 Realizar seguimiento de los elementos del sistema MIPG con el plan anticorrupción y atención al ciudadano	3 seguimientos al MIPG y al plan anticorrupción y atención al ciudadano.	3 seguimientos al año	Seguimiento a la matriz del PAAC y MIPG en informe pormenorizado	Oficina de Control Interno													En el marco de la implementación del MIPG se están construyendo los autodiagnósticos de las políticas del modelo para generar el respectivo plan de acción. Se realiza la matriz de seguimiento al plan anticorrupción identificando debilidades en los componentes de dicho plan.	La OCI evidencia el diligenciamiento de los autodiagnósticos propuestos en el MIPG; lidera el seguimiento a la matriz del plan anticorrupción y el respectivo mapa de riesgos el cual es publicado en el micrositio de control interno en la respectiva sesión vigencia 2024 informes de ley, seguimiento plan anticorrupción de la vigencia.

3. Talento Humano.	Secretaría General y de Gobierno	3.2 Fortalecer habilidades de atención al usuario en cada una de las dependencias.	Capacitar a los funcionarios públicos en temas relacionados con atención al cliente.	1 capacitación de servicio al cliente.	Lista de asistencia, evidencias fotográficas, plan de capacitaciones.	Oficina de Talento Humano														En el marco del plan institucional de capacitaciones para la vigencia 2024, se establecen temáticas de participación ciudadana y servicio al cliente, aspectos que continuamente la entidad debe reforzar.	La OCI evidencia la formulación de capacitaciones relacionadas con participación ciudadana en el marco del plan institucional de capacitaciones: enlace de publicación: https://pamplona-nortedesantander.gov.co/Transparencia/Planes%20de%20Accin%202024/1.%20Plan%20anual%20capacitaciones%20ALCALDIA%20E%20INSTITUTO%202024.pdf , para cierre de la vigencia se realiza el respectivo seguimiento del plan y su cumplimiento.
4. Normativo y Procedimental.	Secretaría General y de Gobierno	4.1 Documentar y actualizar la matriz de requisitos legales de la entidad que regulan los tramites y servicios ofertados	políticas establecidas para tramites y servicios de la entidad bajo el marco de ley	Total tramites y servicios documentados y con soportes jurídicos	Matriz de tramites y servicios documentados y publicados en pagina web	Secretaría General y de Gobierno													Se tienen identificados tramites y servicios de la entidad, sin embargo, no esta estructurada un nomograma actualizado que permita identificar el marco de ley que compone cada tramite o servicio de la entidad.	Se tienen documentados tramites y servicios de la entidad en la plataforma SIUT donde se identifica el marco legal que los compone. Sin embargo no esta construido un nomograma.	
	Oficina de Control Interno	4.2 Elaboración de informes comportamentales de PQRSD, que evidencien el cumplimiento de los términos legales en las respuestas de las mismas.	informes comportamentales de PQRSD	Número de informes comportamentales elaborados de PQRSD, que evidencien el cumplimiento de los términos legales en las respuestas de las mismas.	informes comportamentales de PQRSD como evidencia el cumplimiento de los términos legales	Oficina de Control Interno													Se identifica el proceso de ventanilla única de atención al usuario constituido por medio del decreto 082 de agosto de 2020, sin embargo, es un proceso manual que aun no esta articulado con gestión documental del municipio. Se realiza seguimiento a las PQRSD de forma trimestral.	La OCI por medio de su informe de seguimiento a las PQRSD identifica la gestión de recepción y direccionamiento de los PQRSD de la entidad con un total de 2838 en el primer trimestre de 2024; sin embargo, no se ha establecido una manera idónea de medición de las respuestas; proceso identificado para racionalizar (tecnificar). Informe PQRSD publicado en el enlace: https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Control%20Interno/Infografias%20-%20PQRSD%201er%20trimestre.pdf	
	Secretaría de Planeación	4.3 Consolidar el nuevo manual de procesos y procedimientos y adoptar por acto administrativo.	Manual de procesos y procedimientos documentado y adoptado por acto administrativo.	Manual de procesos y procedimientos	Manual de procesos y procedimientos	Secretaría de Planeación														No existen avances importantes en la documentación y puesta en marcha de un manual de procesos y procedimientos.	No existen avances importantes en la documentación y puesta en marcha de un manual de procesos y procedimientos.
	Secretaría de Planeación	4.4 Implementar Política para la protección y seguridad de la información	Consolidación de la tipificación de los grupos de valor de la entidad.	Documento con la identificación de los grupos de valor de la entidad.	relación de los grupos de valor de la entidad.	Lider de Sistemas														Las políticas están documentadas, sin embargo, su adopción no ha sido idóneo.	Las políticas están documentadas y publicadas en el enlace: https://pamplona-nortedesantander.gov.co/Control%20Interno/POLITICAS%20MIPG%202021.pdf , sin embargo, su adopción no ha sido idóneo.

3. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	Secretaría de Planeación	3.3 Elaborar los instrumentos de gestión documental que permitan identificar y catalogar la información acorde a las necesidades de la alcaldía de Pamplona	Implementar las tablas de retención documental, tablas de valoración documental y tablas de clasificación documental.	Consolidación de tablas de retención documental, tablas de valoración documental y tablas de clasificación documental.	Acto administrativos de adopción de las tablas de retención documental, tablas de valoración documental y tablas de clasificación documental.	Prensa y Comunicaciones																			Se evidencia la formulación del PINAR para la vigencia 2024 y se publica en el enlace: https://pamplona-nortedesantander.gov.co/Transparencia/Planes%20de%20Acci%20n%202024/GESTION%20DOCUMENTAL%20PAMPLONA%20PINAR%20PGDR%20ACTUALIZADO%20%20PARA%202024.pdf ; se recomienda la actualización de los componentes del marco estratégico. Se tienen documentadas las TRD y publicadas en el enlace: https://pamplona-nortedesantander.gov.co/Transparencia/GestionDocumental/TABLAS%20DE%20RETENCION%20DOCUMENTAL%20TRD%20PAMPLONA%202023.pdf ; se recomienda adelantar el proceso de convalidación.
4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	Secretaría de Planeación	4.1 Generar informe periódico que indique los trámites de PQRSD adelantados por la entidad por medio de la plataforma virtual e incluir en el informe semestral esta información.	Informes periódicos de PQRSD de trámites por el canal virtual	Total trámites adelantados por plataforma virtual.	Informe de PQRSD	Secretaría de Planeación																			La OCI realiza el informe de seguimiento a las PQRSD interpuestas para el primer trimestre de 2024 y se publica en el enlace: https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Control%20Interno/Infografia%20%20PQRSD%201er%20trimestre.pdf ; se recomienda establecer un procedimiento de verificación que permita establecer la cantidad de respuestas elaboradas a cada uno de los PQRSD interpuestos.
		4.2 Monitorear las redes sociales de la alcaldía de Pamplona, estimando estadísticas de participación ciudadana en cada una de las publicaciones.	Aumento constante de las estadísticas de las redes sociales	aumento de los indicadores que describen las estadísticas desarrolladas por redes sociales	Informes periódicos del comportamiento de las redes sociales	Secretaría de Planeación																			Andrés Leto
		4.3 Incluir en esta plataforma los trámites que se realizan de manera presencial por medio de la implementación de esta herramienta.	Informes periódicos de PQRSD de trámites por el canal presencial	Total trámites adelantados por plataforma presencial.	Informe de PQRSD	Secretaría de Planeación																			Se realiza un primer inventario de trámites y servicios de la entidad; se realiza visitas a las dependencias para consolidar información de trámites y servicios que faltan por documentar y subir a la plataforma SUII. Se evidencia un primer inventario de trámites y servicios publicado en el enlace: https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Control%20Interno/INVENTARIO%20DE%20TRAMITES%20.pdf ; por otra parte, se está consolidando información de otros trámites y servicios de la entidad con miras a actualizar la plataforma SUII y la aplicación de la racionalización de trámites.

		ALCALDÍA DE PAMPLONA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES						Seguimientos de la Vigencia												
SUBCOMPONENTE	LÍDER SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES A REALIZAR	META	INDICADOR	ENTREGABLE	RESPONSABLE	Cronograma												Seguimiento 30 de abril de 2024	
							enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Sec. Planeación	Control Interno
1. Implementación y fortalecimiento sistema integrado de gestión MIPG.	Secretaría de Planeación	1.1 Actualizar el mapa de procesos y procedimientos acorde a la nueva estructura organizacional, planta de personal y manual de funciones	Mapa de procesos y procedimientos ajustados al rediseño institucional y articulados con el MIPG	Manual de procesos y procedimientos	Manual de procesos y procedimientos	Secretaría de Planeación													Se tiene adoptado un primer manual de procesos y procedimientos acorde a la resolución 127 de marzo de 2023, sin embargo el avance ha sido parcial y aun están pendientes procedimientos relevantes por documentar.	Se puede evidenciar la construcción del mapa de procesos y procedimientos acorde a la resolución 127 de marzo de 2023, y su respectiva publicación en la pagina web enlace: https://pamplona-nortedesantander.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Mapas-de-Procesos.aspx ; sin embargo, se requiere verificar e implementar acorde a la operatividad de la entidad.
	Secretaría de Planeación	1.2 Implementar la herramienta de autodiagnósticos acorde a la implementación de las políticas del MIPG	Autodiagnósticos elaborados	Total autodiagnósticos realizados / total autodiagnósticos propuestos en el MIPG	Autodiagnósticos elaborados y publicados en pagina web	Secretaría de Planeación												Con corte al seguimiento del presente plan anticorrupción se han realizado un total de 16 autodiagnósticos de 19 posibles lo que genera un avance del 84%, una vez finalizado el diligenciamiento de los autodiagnósticos se construye el plan de acción de implementación del MIPG priorizando las debilidades encontradas en cada autodiagnóstico.	La OCI evidencia el diligenciamiento de los autodiagnósticos propuestos en el MIPG; recomienda estructurar el plan de acción y proyectarlo para el segundo semestre de 2024 con miras a fortalecer el sistema integrado de gestión un generar una correcta implementación del MIPG.	
	Secretaría de Planeación	1.3 Actualizar el micro sitio en la pagina web de la entidad de los avances en la adopción del MIPG, las dimensiones que lo componen y a su vez el impacto a las políticas del modelo.	Documentar los avances de la implementación del MIPG en el micro sitio .	Documentos publicados en cada dimensión	Pagina web con avances en el MIPG.	Secretaría de Planeación												Esta constituido el microsítio del MIPG identificando cada una de las dimensiones que componen el modelo, aun no se han hecho publicaciones de los avances del MIPG.	La OCI evidencia la creación del microsítio del MIPG en la sesión de transparencia y acceso a la información enlace: https://pamplona-nortedesantander.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion.aspx ; sin embargo, no se han publicado documentos que evidencien la implementación del MIPG.	
	Secretaría de Planeación	1.4 Publicar los avances de la implementación de MIPG en pagina web de la entidad.	Microsítio del MIPG creado en la pagina web	Microsítio creado y con los avances en cada una de sus políticas	Microsítio documentada y con soportes	Secretaría de Planeación												Esta constituido el microsítio del MIPG identificando cada una de las dimensiones que componen el modelo, aun no se han hecho publicaciones de los avances del MIPG.	La OCI evidencia la creación del microsítio del MIPG en la sesión de transparencia y acceso a la información enlace: https://pamplona-nortedesantander.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion.aspx ; sin embargo, no se han publicado documentos que evidencien la implementación del MIPG.	
		2.1 Implementar las actividades propuestas por el DAFP para la correcta adopción del código de integridad de la alcaldía de Pamplona.	Actividad de implementación Realizada	Total personas capacitadas frente al código de integridad / total funcionarios de la alcaldía de Pamplona	Listas de capacitación publicadas en pagina web	Secretaría de Planeación											En el marco del plan de capacitaciones se proyecta la implementación de las acciones propuestas por el DAFP para adoptar el código de integridad.	Se evidencia la documentación del PIC (Plan Institucional de Capacitaciones) y publicación en el enlace: https://pamplona-nortedesantander.gov.co/Transparencia/Planes%20de%20Accin%202024/1.%20Plan%20anual%20capacitaciones%20ALCALDIA%20E%20INSTITUTO%202024.pdf		

