







ALCALDÍA DE PAMPLONA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO												Seguimientos de la Vigencia										
COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES												Seguimiento 30 de abril de 2024		Seguimiento 31 de Agosto de 2024								
SUBCOMPONENTE	LÍDER SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES A REALIZAR	META	INDICADOR	ENTREGABLE	RESPONSABLE	Cronograma												Sec. Planeación	Control Interno	Sec. Planeación	Control Interno
							enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	dicembre				
Racionalización de tramites	Secretaría de Planeación	1 Inventario de tramites de la entidad. Con base en la nueva documentación de los procesos y procedimientos actualizados	Inventario de tramites documentados en plataforma SUII.	Total tramites publicados en la plataforma SUII al 100%	Matriz de inventario de tramites publicados en pagina web utilizando el SUII	Secretaría de Planeación													Se realiza una consolidación de tramites y servicios identificando los que están documentados en la plataforma SUII, se viene consolidando la información de tramites y servicios que faltan por documentar.	La OCI evidencia el inventario de tramites y servicios documentados, son identificados y se publican en el enlace: <a href="https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Contra%20el%20Sistema%20INVENTARIO%20DE%20TRAMITES%20.pdf">https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Contra%20el%20Sistema%20INVENTARIO%20DE%20TRAMITES%20.pdf</a> ; inventario de tramites es el insumo de información para la actualización de la plataforma SUII.	Se tienen identificados tramites y servicios de la entidad, pero aun no se han consolidado en su totalidad.	No se han presentado avances en la identificación de nuevos tramites y servicios; plataforma SUII no presenta avances.
	Secretaría de Planeación	2 Actualizar listado de otros procedimientos administrativos ofrecidos por la alcaldía en plataforma SUII	Otros procedimientos administrativos actualizados.	Total Otros procedimientos administrativos en la plataforma SUII al 100%.	Matriz de Otros procedimientos administrativos publicados en pagina web	Secretaría de Planeación												No se han actualizado otros procedimientos administrativos	No se han actualizado otros procedimientos administrativos	No se han actualizado otros procedimientos administrativos	No se han actualizado otros procedimientos administrativos	
	Secretaría de Planeación	3 Implementar la herramienta de racionalización de tramites en la plataforma SUII, tecnificar procesos de la ventanilla única de atención al usuario.	Racionalización de tramites ejecutado en plataforma SUII	Nivel de tecnificación del proceso de ventanilla única de atención al usuario.	Soporte de plataforma SUII racionalización de tramites.	Oficina de Control Interno.												Plataforma SUII no esta actualizada de forma idónea; no se ha realizado racionalización de tramites en la plataforma del SUII.	Plataforma SUII no esta actualizada de forma idónea; no se ha realizado racionalización de tramites en la plataforma del SUII.	Plataforma SUII no esta actualizada de forma idónea; no se ha realizado racionalización de tramites en la plataforma del SUII.	Plataforma SUII no esta actualizada de forma idónea; no se ha realizado racionalización de tramites en la plataforma del SUII.	
	Secretaría de Planeación	4 Establecer proyectos administrativos donde se evidencie la racionalización de tramites y servicios de la entidad con el uso de nuevas tecnologías.	Tramites racionalizados a través de la pagina web	Total tramites racionalizados por pagina web	Tramites cargados y en operación por medio de la pagina web.	Secretaría de Planeación												Se identifican tramites en la pagina web de la entidad, sin embargo, funcionan de manera parcial; no se ha aplicado la herramienta de racionalización de tramites.	La OCI evidencia en el enlace: <a href="https://pamplona-nortedesantander.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tramites-y-Servicios.aspx">https://pamplona-nortedesantander.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tramites-y-Servicios.aspx</a> ; tramites y servicios tecnificados parcialmente; sin embargo, no se han racionalizado tramites de manera idónea.	Herramienta de racionalización de tramites de la plataforma SUII aun no ha sido utilizada; sin embargo, se viene consolidando la tecnificación de software documental integrado con ventanilla única de atención al usuario.	La OCI evidencia la documentación de tramites y servicios de la entidad, No se ha desarrollado racionalización de tramites y servicios. En indagación previa se viene consolidando la tecnificación de software documental integrado con ventanilla única de atención al usuario.	
	Secretaría de Planeación	5 Priorizar la oficina de atención al ciudadano como mecanismo de racionalización de tramites y servicios, si es posible tecnificando procedimientos adscritos a la ventanilla única de atención al usuario.	Procedimiento tecnificado	Total tramites 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.	La OCI recomienda iniciar con el proceso de diagnostico 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 tramite.	Se esta avanzando en el proceso de consultoria para la implementación de un software que articule la gestion documental con el servicio de ventanilla única de atención al usuario.	Materializada la tecnificación de los procesos de ventanilla única de atención al usuario se recomienda la aplicación de la racionalización de tramite en la plataforma SUII.	







ALCALDÍA DE PAMPLONA PLAN ANTICORUPCIÓN 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		Seguimiento 31 de Agosto de 2024		
							enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Sec. Planeación	Control Interno	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.	Secretaria 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 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.	Proceso PQRS se realiza de forma manual, se evidencia la radicación de documentos y la codificación de los mismos, sin embargo, no se tiene un dato exacto de respuestas a las solicitudes. Se identifica el avance en el proceso de consulta para la atención al usuario se recomienda la aplicación de la racionalización de trámite en la plataforma SUT.	Proceso PQRS no ha tenido racionalización de trámite, proceso realizado de forma manual. Materializada la tecnificación de los procesos de ventanilla única de atención al usuario se recomienda la aplicación de la racionalización de trámite en la plataforma SUT.
	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 puntos vive digital de espacios para que los ciudadanos puedan acceder a servicios brindados.	Lista de asistencia, evidencias fotograficas.	Secretaria General y de Gobierno													No se han adelantado capacitaciones a los grupos de valor.	No se han adelantado capacitaciones a los grupos de valor.	Se identifican temáticas de capacitación del PIC, sin embargo no se han realizado en materia tecnológica. No se han realizado capacitaciones en materia de TIC'S a los grupos de valor liderados por el punto vive digital.	Se evidencia articulación del punto vive digital con otras actividades de la administración municipal, sin embargo, no se muestra un cronograma de capacitaciones en materia de TIC'S para 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 están en el marco de la planeación estratégica.	Con la creación de la ventanilla única de atención al usuario, la entidad permite brindar un servicio directo y personalizado a la comunidad en general; se realiza diagnóstico de participación ciudadana con miras a establecer un plan de choque que fortalezca los componentes de gestión e integración de la comunidad en la gestión pública.	La OCI evidencia diagnósticos que permiten identificar debilidades en servicio al ciudadano y participación ciudadana, sin embargo, no hay una política clara de servicio al ciudadano; se adelantan acciones en el marco del cumplimiento de actividades del plan de desarrollo, pero no se ha logrado consolidar la información de todos los planes programas y proyectos que inciden de manera directa con el ciudadano.	
	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.	Líderes 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: <a href="https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Control%20Interno/Infografias%20PQRS%201er%20trimestre.pdf">https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Control%20Interno/Infografias%20PQRS%201er%20trimestre.pdf</a> ; se recomienda establecer un procedimiento de verificación que permita establecer la cantidad de respuestas elaboradas a cada uno de los PQRS interpuestos.	Se realiza el informe PQRS, para la presente anualidad, se establece la realización de dicho informe con periodicidad trimestral; se identifican una cantidad de 2920 PQRS interpuestas en el segundo trimestre; proceso sin finalizar.	La OCI adelanta el informe PQRS trimestral y se publica en el enlace: <a href="https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Control%20Interno/Infografias%20PQRS%202do%20trimestre.pdf">https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Control%20Interno/Infografias%20PQRS%202do%20trimestre.pdf</a> Se recomienda la tecnificación del proceso como mecanismo para establecer una cita real de respuesta a las PQRS.	
	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 pomenizado	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.	Seguimiento a la matriz del PAAC realizado para el primer cuatrimestre y se publica en el enlace: <a href="https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Control%20Interno/Infografias%20PQRS%203do%20trimestre.pdf">https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Control%20Interno/Infografias%20PQRS%203do%20trimestre.pdf</a> ; se identifica el análisis y consolidación de actividades en el marco de la implementación del MIPG basado en la calificación del FURAG, con miras a priorizar acciones que permitan la implementación del MIPG en la entidad.	Seguimiento a la matriz del PAAC realizado para el primer cuatrimestre y se publica en el enlace: <a href="https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Control%20Interno/Infografias%20PQRS%204do%20trimestre.pdf">https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Control%20Interno/Infografias%20PQRS%204do%20trimestre.pdf</a> ; se identifica el análisis y consolidación de actividades en el marco de la implementación del MIPG basado en la calificación del FURAG publicado en el enlace: <a href="https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Control%20Interno/INFORMES%20SEGUIMIENTOS%20FURAG%202023.pdf">https://www.pamplona-nortedesantander.gov.co/Control%20Interno/INFORMES%20SEGUIMIENTOS%20FURAG%202023.pdf</a>	













