

Oficina Control Interno	5.2	Realizar seguimiento al plan anticorrupción.	Seguimiento al plan anticorrupción cada cuatrimestre (link de publicación del informe de monitoreo)	Matriz de riesgos con seguimientos cuatrimestrales documentados y publicados en pagina web	Matriz de riesgos publicada en pagina web link de publicación	jefe de control interno																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
-------------------------	-----	--	---	--	---	-------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



ALCALDÍA DE PAMPLONA PLAN ANTI-CORUPCIÓN 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		Seguimiento 31 de Agosto de 2024		Seguimiento 31 de Diciembre de 2024		
							enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Sec. Planeación	Control Interno	Sec. Planeación	Control Interno	Sec. Planeación	Control Interno	Estado de la Acción
Racionalización de trámites	Secretaría de Planeación	Inventario de trámites de la entidad. Con base en la nueva documentación de los procesos y procedimientos actualizados	Inventario de trámites documentados en plataforma SUIF.	Total trámites publicados en la plataforma SUIF al 100%	Malla de inventario de trámites publicadas en página web utilizando el SUIF	Secretaría de Planeación												Se realiza una consolidación de trámites y servicios documentados, son identificados y se publican en el enlace: https://www.pamplona-nortedesarlandes.gov.co/ContratAMITES50.pdf ; inventario 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-nortedesarlandes.gov.co/ContratAMITES50.pdf ; inventario de trámites y servicios que faltan por documentar.	Se tienen identificados trámites y servicios de la entidad, pero aun no se han consolidado en su totalidad.	No se han presentado avances en la identificación de nuevos trámites y servicios; plataforma SUIF no presenta avances.	Se consolida el inventario de trámites y servicios de la entidad acorde a las directrices del DAFP y la categorización del municipio se vienen adelantando la gestión de actualización y complemento de los procedimientos acorde al mapa de procesos establecido.	La OCI evidencia el inventario de trámites y servicios documentados, son identificados y se publican en el enlace: https://www.pamplona-nortedesarlandes.gov.co/ContratAMITES50.pdf ; en actualización de procesos y procedimientos documentando el diagrama de flujo y la fórmula de ejecución del procedimiento.	Acción en ejecución	
	Secretaría de Planeación	Actualizar listado de otros procedimientos administrativos ofrecidos para la atención en plataforma SUIF	Otros procedimientos administrativos actualizados.	Total Otros procedimientos administrativo en la plataforma SUIF al 100%.	Malla 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	No se han actualizado otros procedimientos administrativos	No se han actualizado otros procedimientos administrativos	Otros procedimientos administrativos en actualización se constituye el diagrama de flujo se documenta su formulación.	Otros procedimientos administrativos en actualización se constituye el diagrama de flujo se documenta su formulación. No se ha alimentado la plataforma SUIF con otros procesos administrativos.	Acción en ejecución		
	Secretaría de Planeación	Implementar la herramienta de racionalización de trámites en la plataforma SUIF, tecnificar procesos de la ventanilla única de atención al usuario.	Racionalización de trámites ejecutado en plataforma SUIF	Nivel de tecnificación del procesos de ventanilla única de atención al usuario.	Soporte de plataforma SUIF racionalización de trámites.	Oficina de Control Interno.												Plataforma SUIF no esta actualizada de forma idónea; no se ha realizado racionalización de trámites en la plataforma del SUIF.	Plataforma SUIF no esta actualizada de forma idónea; no se ha realizado racionalización de trámites en la plataforma del SUIF.	Plataforma SUIF no esta actualizada de forma idónea; no se ha realizado racionalización de trámites en la plataforma del SUIF.	Plataforma SUIF no esta actualizada de forma idónea; no se ha realizado racionalización de trámites en la plataforma del SUIF.	Se tecnifica el procedimiento realizado por la ventanilla única de atención al usuario, en materia de recepción y distribución electrónica de PQRSO. No se ha actualizado el SUIF con la novedad.	Se vincula un proveedor de la herramienta tecnológica de gestión PQRSO para la operatividad de la ventanilla única de atención al usuario, gestionar recepción y distribución electrónica de documentos; no se ha aplicado la racionalización de trámites habilitada por el SUIF.	Acción en ejecución	
	Secretaría de Planeación	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-nortedesarlandes.gov.co/Ciudadano/Paginas/tramites-y-servicios.aspx ; trámites y servicios tecnificados parcialmente; sin embargo, no se han racionalizados trámites de manera idónea.	Herramienta de racionalización de trámites de la plataforma SUIF aun no ha sido utilizada; sin embargo, esta estructurado el proyecto de tecnificación de la ventanilla única de atención al usuario.	La OCI evidencia la documentación de trámites y servicios de la entidad. No se ha desarrollado racionalización de trámites y servicios. En indagación previa se viene consolidando la tecnificación de software documental integrado con ventanilla única de atención al usuario.	Para la vigencia 2024 se logra identificar los trámites y servicios que aplican para la administración municipal; se da inicio a la actualización de otros procedimientos administrativos consolidando su diagrama de flujo y la respectiva formulación de cumplimiento.	Acción en ejecución		
	Secretaría de Planeación	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 y la aplicación de la respectiva racionalización del trámite.	Lo OCI recomienda iniciar con el proceso de diagnóstico con miras a establecer un primer análisis de necesidades tecnológicas y de infraestructura que permita y perfilando un valor estimado del proyecto de tecnificación y la aplicación de la respectiva racionalización del trámite.	Se esta avanzando en el proceso de consultoría para la implementación de un software que articule la gestión documental con el servicio de ventanilla única de atención al usuario.	Multifidatizada la tecnificación de los procesos de ventanilla única de atención al usuario se recomienda la aplicación de la racionalización de trámite en la plataforma SUIF.	Proceso de ventanilla única de atención al usuario tecnificado; PQRSO direccionados por medio electrónico.	Se tecnifica el proceso de radicación de PQRSO, sin embargo, se necesitan ajustes en su operatividad y respuesta.	Acción en ejecución	

	Secretaría de Planeación	23	Fortalecimiento de mecanismos de PQRSD de la administración municipal, ventanilla única de atención al usuario, seguimientos y trazabilidad de las solicitudes.	Informe de seguimiento PQRSD: establecer cifras con periodicidad trimestral en los informes.	cuatro informes de seguimiento al año	Informe de PQRSD publicado en página web	Oficina de Control Interno									Se identifica el proceso de ventanilla única de atención al usuario consolidado por medio del decreto 002 de agosto de 2020, sin embargo, es un proceso manual que aun no está articulado con gestión documental del municipio. La OCI por medio de su informe de seguimiento a los PQRSD identifica la gestión de recepción y atención de los PQRSD de la entidad con un total de 2688 en el primer trimestre de 2024, sin embargo, no se ha establecido una manera idónea de medición de los resultados, proceso identificado para racionalizar (eficientar) informe PQRSD publicado en el enlace: https://www.pamplona-nortesantander.gov.co/ControInterno/Infografica/2020/PQRSD%20al%20primer%20trimestre.pdf		Secretaría de Planeación	31	Sensibilización a los servidores públicos y contratistas de la administración en el tema de transparencia.	Servidores públicos sensibilizados	Número de sensibilizaciones realizadas a los servidores públicos y contratistas de la administración en el tema de transparencia.	Soporte sensibilización	Oficina de Control Interno								En desarrollo de tecnificación del procedimiento de ventanilla única de atención al usuario articulado con la gestión documental; a la fecha se desarrolla de forma manual y se permite los documentos de entrada. Se desarrolla informe PQRSD para el segundo trimestre de 2024 y se publica en el enlace: https://www.pamplona-nortesantander.gov.co/ControInterno/Infografica/2020/PQRSD%20al%20segundo%20trimestre.pdf se identifica la recepción de 2920 PQRSD en el segundo trimestre sin embargo, no se tiene un estimado asertivo del cumplimiento de las respuestas a los usuarios. Se realiza el seguimiento de PQRSD perteneciente a la ventanilla única de atención al usuario para el tercer trimestre del año en curso se tecnifica el procedimiento por medio de un software que realiza la recepción y distribución de los PQRSD. Se desarrolla informe PQRSD para el segundo trimestre de 2024 y se publica en el enlace: https://www.pamplona-nortesantander.gov.co/ControInterno/Infografica/2020/PQRSD%20al%20segundo%20trimestre.pdf . Frente al cuarto trimestre, se está haciendo la respectiva valoración de la utilización del nuevo software implementado para la recepción y distribución de los PQRSD. En el desarrollo de los diferentes comités se promueve la importancia de generar espacios de información y acceso a la información; capacitación en transparencia y fortalecimiento institucional
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Secretaría de Planeación	32	Convocar a la ciudadanía Pamplonesa a jornadas de rendición de cuentas junto a reuniones de avances en planes, programas y proyectos.	Convocatorias Ciudadanas en medios digitales	Total invitaciones a jornadas de rendición de cuentas y reuniones de avances en plan de desarrollo	Informe de control interno de rendición de cuentas publicado en página web.	Oficina de Control Interno									No se ha efectuado un proceso formal de rendición de cuentas, se estima ejecutar la estrategia una vez se finalice la anualidad. No se ha efectuado un proceso formal de rendición de cuentas, se estima ejecutar la estrategia una vez se finalice la anualidad. Se desarrollan procesos informativos por redes sociales para tener a la comunidad al tanto de los avances de la gestión. No se ha efectuado un proceso formal de rendición de cuentas, se estima ejecutar la estrategia una vez se finalice la anualidad. No se ha efectuado un proceso formal de rendición de cuentas, se estima ejecutar la estrategia una vez se finalice la anualidad. Se establece el plan de participación ciudadana para la vigencia 2024, los principales componentes de cumplimiento se reflejan en la formulación del plan de desarrollo pamplona cívica, ordenado y vigente 2024-2027 y la socialización de los primeros 100 días de gestión; por otra parte se han desarrollado estrategias de comunicación asertivas por medio de las redes sociales.																
	Secretaría de Planeación	33	Divulgar la información por los medios digitales de la alcaldía de Pamplona e implementa el diálogo en datos vía con medios impresos y radiales de la ciudad a cargo del fortalecimiento institucional de la entidad.	Inventario de comunicaciones realizadas por red social y página web de la alcaldía de Pamplona	Total de medios de comunicación implementados en la Alcaldía de Pamplona	Publicación de estrategia de consulta a la ciudadanía	Secretaría de Planeación Jefe de prensa Secretaría de Gobierno									Una vez estructuradas las redes sociales, se establecen las métricas específicamente de la red social facebook donde se evidencia más interacción. La OCI evidencia las métricas de las redes sociales resultando en el último trimestre un alcance de 109 mil, interacciones 37 mil, seguidores 4,8 mil y clics en enlaces 204, otros productos como análisis de público amigo: seguimiento 1,1 mil, espectadores recurrentes 2,2 mil, seguidores activos 1,5 mil y contactos de mensajes 45. Una vez finalizada la vigencia se consolidan las métricas de la red social Facebook arrojando los siguientes datos generales: visualizaciones 1,8 mil, alcance 377,6 mil, interacción con el contenido 207,8 mil, seguidores 7,5 mil, clics enlace 1,1 mil. Frente a la red social Instagram las métricas son: 1435 publicaciones, 340 seguidores. La OCI evidencia la consolidación de las métricas de las redes sociales con un alcance muy sobresaliente en la comunidad en general; se identifican piezas de información al instante generando contenido de impacto en la comunidad en general.																
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Secretaría de Planeación	41	Realizar la evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas y publicar en página web; aplicación de encuestas de satisfacción e informe del evento de rendición de cuentas.	Informe de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Informes de seguimiento al año	Informe de control interno de rendición de cuentas publicado en página web.	Oficina control interno									Proceso de evaluación de rendición de cuentas se aplica una vez realizado el evento, sin embargo, frente al cierre de gobierno anterior se realiza el respectivo informe. Se evidencia de vigencias anteriores el proceso de evaluación de rendición de cuentas; una vez se ejecute la estrategia la oficina de control interno realiza la evaluación de rendición de cuentas de los primeros 100 días de la nueva administración con su respectivo informe: https://www.pamplona-nortesantander.gov.co/Transparencia/ControlRendiciondeCuentas/Informe%20de%20evaluacion%20RendiciondeCuentas%20Cuentas%20Cierre%20de%20Gobierno.pdf o la respo de realizar el evento una vez finalizada la vigencia 2024, se evidencia el informe de los primeros 100 días de la nueva administración con su respectivo informe: https://www.pamplona-nortesantander.gov.co/Transparencia/ControlRendiciondeCuentas/Informe%20de%20evaluacion%20RendiciondeCuentas%20Cuentas%20Cierre%20de%20Gobierno.pdf																
	Secretaría de Planeación	42	Verificar la planeación estratégica y las acciones adelantadas con mira a establecer niveles de impacto en las metas de producto proyectadas en la vigencia.	Seguimiento a la gestión realizada por medio de la estructuración del POAI y plan indicativo	Informes de seguimiento al año	Matriz de seguimiento	Oficina control interno									Una vez aprobado el plan de desarrollo se establecen las respectivas matrices de seguimiento POAI, plan indicativo y la matriz propia controlada desde la oficina de control interno para evidenciar el cumplimiento por dependencias recopila los principales avances en materia de plan de desarrollo y gestión por cada oficina. Una vez aprobado el plan de desarrollo se establecen las respectivas matrices de seguimiento POAI, plan indicativo y la matriz propia controlada desde la oficina de control interno para evidenciar el cumplimiento por dependencias recopila los principales avances en materia de plan de desarrollo y gestión por cada oficina. Si bien es cierto, la administración municipal no ha hecho la organización presupuestal, se identifica la creación de un plan estratégico por dependencia; al final de la vigencia se establece su nivel de cumplimiento articulado con el impacto en las metas de producto. La oficina de control interno en el marco de su plan anual de control elabora matriz de seguimiento con mira a establecer impacto en las metas de productos del plan de desarrollo de la actual vigencia. Se realiza informe de gestión con base en las metas de producto del plan de desarrollo impactadas en la vigencia 2024, articulando cada una de las dependencias con las metas de producto prioritarias y los respectivos planes de acción. La OCI evidencia la consolidación del informe de gestión articulando metas de producto, plan de acción y las diferentes dependencias de la administración municipal; en este orden de ideas se establece el mismo primero para el informe de calificación por dependencias que desarrolla la OCI al finalizar cada vigencia.																

5. Relacionamento con los ciudadanos.	Secretaría General y de Gobierno	5.1	Implementar mecanismos de medición de satisfacción al usuario por los servicios prestados	Realizar encuestas de satisfacción del servicio prestado.	Todas encuestas de satisfacción aplicadas.	Informe de consolidación de encuestas de satisfacción.	Líder de atención a la comunidad										No se han implementado mecanismos de medición de la satisfacción de los usuarios; se adelantó un estudio de participación ciudadana donde se formuló una encuesta referente a servicios de la entidad; esto permitirá una primera percepción de los usuarios.	No se han implementado mecanismos de medición de la satisfacción de los usuarios; se adelantó un estudio de participación ciudadana donde se formuló una encuesta referente a servicios de la entidad; esto permitirá una primera percepción de los usuarios.	No se han implementado mecanismos de medición de la satisfacción de los usuarios; se adelantó un estudio de participación ciudadana donde se formuló una encuesta referente a servicios de la entidad; esto permitirá una primera percepción de los usuarios.	No se han implementado mecanismos de medición de la satisfacción de los usuarios; se adelantó un estudio de participación ciudadana donde se formuló una encuesta referente a servicios de la entidad; esto permitirá una primera percepción de los usuarios.	Se direcciona la realización de encuestas por dependencias para identificar niveles de satisfacción con el servicio prestado, aun no está consolidada la información, operatividad de la ventanilla única de atención al usuario garantiza la recepción de 1000 solicitudes aprox por cada mes.	No se ha desarrollado una herramienta de consolidación frente a encuestas de satisfacción, se realiza medición de PQSD gestionando una cantidad importante de solicitudes de la comunidad.	Acción en Ejecución.
	Secretaría General y de Gobierno	5.2	Actualización de la caracterización de los usuarios de la Alcaldía de Pamplona	Matriz de identificación de grupos de valor de la Alcaldía de Pamplona	Todas grupos de valor identificados y documentados	Matriz de grupos de valor documentada y publicada.	Líder de atención a la comunidad										Se identifican los grupos de valor y se documentan.	Grupos de valor identificados, documentados y publicados en el enlace: https://pamplona-nortedeasantander.gov.co/transparencia/ControlYReclamosdeCuentas/GRUPO%20DE%20VALORES%20PA-MP/ONA.pdf es pertinente el estudio y actualización del documento.	Grupos de valor identificados, documentados y publicados en el enlace: https://pamplona-nortedeasantander.gov.co/transparencia/ControlYReclamosdeCuentas/GRUPO%20DE%20VALORES%20PA-MP/ONA.pdf es pertinente el estudio y actualización del documento.	Grupos de valor identificados, documentados y publicados en el enlace: https://pamplona-nortedeasantander.gov.co/transparencia/ControlYReclamosdeCuentas/GRUPO%20DE%20VALORES%20PA-MP/ONA.pdf es pertinente el estudio y actualización del documento.	Grupos de valor identificados, documentados y publicados en el enlace: https://pamplona-nortedeasantander.gov.co/transparencia/ControlYReclamosdeCuentas/GRUPO%20DE%20VALORES%20PA-MP/ONA.pdf es pertinente el estudio y actualización del documento.	Se identifican los grupos de valor y se documentan.	Grupos de valor identificados, documentados y publicados en el enlace: https://pamplona-nortedeasantander.gov.co/transparencia/ControlYReclamosdeCuentas/GRUPO%20DE%20VALORES%20PA-MP/ONA.pdf es pertinente el estudio y actualización del documento.

