

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá - INFITULUA E.I.C.E

Vigencia: Año 2017

Fecha publicación: Enero 12 de 2018

Componente: Políticas que integran el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Seguimiento 3 OCI				
Fecha seguimiento			Diciembre 31 de 2017	
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	Monitoreo de los controles realizados y de las acciones tomadas en cada proceso para disminuir el riesgo inherente a la corrupción	Se realizó el primer seguimiento al Mapa de Riesgos y se envió a los responsables los requerimientos de información.	100%	N/A
ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES	Solicitud y envío electrónico de certificados contables	La mayoría de los certificados de retención en la fuente se envían por email	100%	N/A
	Incentivar el cobro por transferencia de los contratistas	Al momento de contratar, se le comenta al contratista la posibilidad de inscribir la cuenta bancaria para el pago	100%	N/A
	Abrir espacios para pactar compromisos en cuanto a estrategias de comunicación con la comunidad		0%	Pendiente

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
RENDICIÓN DE CUENTAS	Mantener actualizada la información que se publica en la página web	La página web se mantiene actualizada como también la cuenta de facebook	100%	N/A
	Establecer mecanismos de participación y colaboración abierta con la ciudadanía	Se mantiene informada a la comunidad de la gestión realizada por INFITULUA E.I.C.E	50%	N/A
	Promover los mecanimos de participación ciudadana		0%	Pendiente
	Elaboración de encuestas de percepción ciudadana		0%	Pendiente
	Publicación de resultados de las encuestas de percepción ciudadana y satisfacción del cliente		0%	Pendiente
	Establecer un mecanismo de comunicación directo entre la dependencia responsable de servicio al ciudadano y la Alta Dirección	Se activo de manera permanente reuniones del comité institucional de coordinación de control interno	100%	N/A

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad	Mejoramiento continuo de la página web	100%	
	Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura		0%	N/A
	Establecer indicadores que permitan el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Se evidenció el indicador de PQRS	50%	Pendiente medición de tiempo de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación a través de capacitaciones.	Se capacitó al personal involucrado en atención al cliente	100%	
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.		0%	Pendiente por realizar la evaluación del desempeño
	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos		0%	No se evidenció reglamento

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
	Identificar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Se actualizó el procedimiento de acuerdo a la normatividad vigente.	100%	
	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios y revisar la pertinencia de los mecanismos de comunicación empleados por la entidad.		0%	Pendiente por revisión del uso de los canales de comunicación.
	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional e informar los resultados al nivel directivo.		0%	Pendiente por formular encuesta.
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad		0%	Sin ejecución.
	Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública	Se evidenció seguimiento mes a mes.	100%	N/A

Elaboró: Juan Manuel Camacho Dávalos