

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Tuluá - INFITULUA

Vigencia: Año 2016

Fecha publicación: Diciembre 31 de 2016

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

Seguimiento 3 OCI				
Fecha seguimiento			Diciembre 31 de 2016	
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 tercer seguimiento al Mapa de Riesgos	100%	N/A
	Revisión y ajuste de los riesgos de acuerdo a los cambios en el contexto interno y externo		100%	N/A
	Elaboración y divulgación de informes de gestión a través de diferentes medios	A través de la página web institucional se dio a conocer los diferentes proyectos que desarrollados por el instituto	100%	N/A
	Abrir espacios para pactar compromisos en cuanto a estrategias de comunicación con la comunidad.	Se actualizó la página web institucional en cumplimiento de los criterios de gobierno en línea y la norma técnica colombiana NTC 5854	100%	N/A
	Hacerle seguimiento a los compromisos pactados con la comunidad	Continúan las reuniones con los líderes de la plaza de mercado.	100%	N/A

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Rendición de Cuentas	Mantener actualizada la información que se publica en la pagina web	Se evidenció en la página web del instituto la Información mínima obligatoria respecto a la estructura del instituto conforme al artículo 9 de la ley 712 de 2014	100%	N/A
	Promover los mecanismos de participación ciudadana	Se tiene programado rendición de cuentas de la vigencia fiscal 2016 para el primer trimestre de 2017.	100%	N/A
	Elaboración de encuestas de percepción ciudadana	Se diseño encuesta	100%	N/A
	Publicación de resultados de las encuestas de percepción ciudadana y satisfacción del cliente	Se publicó informe en la página web institucional.	100%	N/A
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad		0%	
	Realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública	Se dio respuesta a los requerimientos de acuerdo al tiempo estipulado por la Ley.	100%	N/A
	Establecer un mecanismo de comunicación directo entre la dependencia responsable de servicio al ciudadano y la Alta Dirección		100%	N/A

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos	Se realizó medición del indicador Eficacia de las PQRS	100%	N/A
	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación a través de capacitaciones	Se actualizó el proceso de PQRS	100%	N/A
	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Se diseño encuesta para medir la satisfacción del cliente	100%	N/A
	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamo	Se actualizó el proceso de PQRS	50%	N/A
	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios y revisar la pertinencia de los mecanismos de comunicación empleados por la entidad.	Se actualizó la página web institucional en cumplimiento de los criterios de gobierno en línea y la norma técnica colombiana NTC 5854	100%	N/A
	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			