# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

# 2022

**INTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES- INVAMA-.**

**ENERO DE 2022**

## INTRODUCCION

El Instituto de Valorización de Manizales -INVAMA-, es una entidad descentralizada, del orden Municipal que ejecuta obras de interés público por el sistema de contribución de valorización y Presta el servicio de Alumbrado Público a través de la Administración, mantenimiento, expansión y cualquier tipo de operación en el sistema.

Considerando que el Estatuto Anticorrupción dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos para prevenir actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, para lo cual dispone de políticas Institucionales para ser implementadas por todas las entidades del Estado, como es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el presente documento constituye un marco de referencia para la eficacia de sus procesos.

## CONCEPTOS CLAVE

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

**Otros procedimientos administrativos (OPA):** Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

**Racionalización de trámites:** Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar espacios no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

## 1. OBJETIVO

Definir estrategias y acciones que permitan implementar estándares de transparencia y lucha contra la corrupción que aporten a la generación de acciones efectivas y de confianza para la ciudadanía.

## 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Involucrar a los grupos de valor y de interés en la formulación de las acciones, con el fin de fortalecer el plan y asegurar que sea apropiado a nivel interno y externo de la Entidad.

- Garantizar la ejecución de una acción integral y articulada de transparencia y lucha contra la corrupción en armonización con los planes institucionales, promoviendo coherencia en el accionar de la Entidad y mecanismos sistemáticos de seguimiento y evaluación de las acciones.

- Implementar acciones que bajo un enfoque preventivo permita alcanzar mejores resultados y mejorar la prestación de los servicios, como aspectos fundamentales frente a la generación de valor público.

## 3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los procesos que hacen parte del modelo de operación de la Entidad y responde al objetivo estratégico institucional “Modernización y fortalecimiento institucional”

La construcción de este plan da respuesta al cumplimiento de la normatividad vigente, generando estrategias y herramientas orientadas a fomentar la transparencia, mejorar la experiencia del ciudadano frente a la gestión de la entidad, mantener informada a la ciudadanía sobre temas administrativos y misionales de su interés, la mitigación de los riesgos que comprometan el cumplimiento de los objetivos, mejorando y haciendo más efectiva la gestión.

**COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El Instituto de Valorización de Manizales –INVAMA-, desde el área de Atención al Ciudadano formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano desplegando cada uno de los siguientes componentes que hacen parte integral del mismo, atendiendo a ley 1474 de 2011.

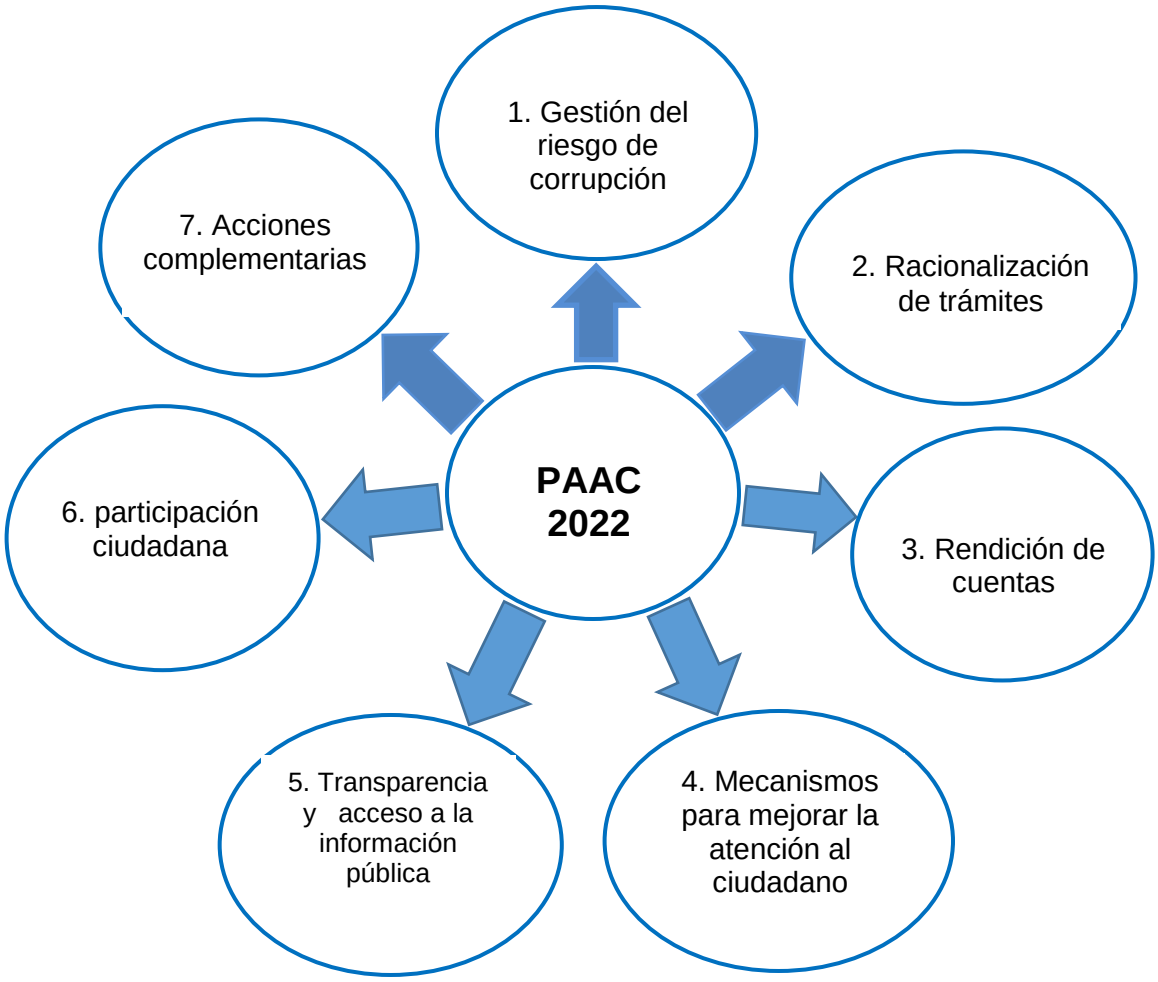



**Figura 1.**

## DESCRIPCIÓN DE CADA UNO DE LOS COMPONENTES

### 1. Gestión del Riesgo de Corrupción

Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, a partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, sus causas, consecuencias y las medidas orientadas a controlarlos.

### 2. Estrategia Racionalización De Trámites

La estrategia de racionalización de trámites del Instituto de Valorización de Manizales **INVAMA**, busca mejorar la prestación del servicio de alumbrado público y demás procesos administrativos de manera oportuna y confiable.

Los retos para desarrollar en el Instituto de Valorización de Manizales –INVAMA- corresponden:

**Objetivo:** Fortalecer el desarrollo de la Política Antitrámites en el Instituto de Valorización de Manizales –INVAMA-, de conformidad con el Decreto 19 de 2012 y demás normas que lo regulan.

**Estrategia:** Implementar el plan para el mejoramiento de los procesos, procedimientosy trámites del servicio al ciudadano.

## CONTEXTUALIZACIÓN DEL DECRETO 19 DE 2012 Y APLICABILIDAD EN EL INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES -INVAMA-

Esta Ley es una iniciativa gubernamental que establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública y de la empresa privada que desarrollan actividades administrativas en las relaciones del ciudadano y empresario con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos y cumplimiento de obligaciones.

La Ley Antitrámites debe dar aplicabilidad en el Instituto de Valorización de Manizales -INVAMA-, dando cumplimiento a lo estipulado en el ***Título I REGIMEN GENERAL, CAPÍTULO 1*** *Principios y normas generales aplicables a los trámites y procedimientos administrativos, en desarrollo de su artículo 4, 5, 6,7 modificado por el artículo 25 de la ley 962 de 2005, 9, 25,36,* ***CAPÍTULO II*** *Servicios públicos de la*

*atención a los usuarios de las empresas de servicios públicos, articulo 42, 43, 44.*

**Celeridad en las actuaciones administrativas:** INVAMA, dentro de sus procesos implementa el uso de la tecnología de la información y las comunicaciones a efectosque los procesos administrativos se adelanten con diligencia, dentro de los términos legales y sin dilaciones injustificadas adoptando las decisiones administrativas en el menor tiempo posible.

**Economía en las actuaciones administrativas:** INVAMA, dentro de sus procedimientos no exige más documentos y copias que lo estrictamente necesario, ni autenticaciones, ni notas de presentación personal sino cuando la ley lo ordene.

**Simplicidad en los trámites:** INVAMA, dentro de sus procesos establece trámites sencillos, a fin, de eliminar toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exigen a los usuarios son racionales y proporcionales a los fines que se deben cumplir.

**Notificaciones:** INVAMA, notifica las decisiones de las peticiones y recursos interpuestos por los usuarios en desarrollo sus derechos al ser informado, con condiciones uniformes mediante comunicaciones que se envía por correo certificado o por correo electrónico si así lo requiere el usuario.

¿Qué busca el Decreto Antitrámites 019 de 2012?

- Una nueva relación del Estado con los ciudadanos como usuarios y destinatarios de sus servicios, con el fin de hacer su vida más amable.

- Proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante la Administración Pública o empresas privadas que ejercen funciones públicas.

- Generar el compromiso de las instituciones públicas y privadas que ejercen funciones públicas para ser más eficientes y eficaces.

- Suprimir o reformar los trámites y procedimientos innecesarios existentes en la Administración Pública y empresas privadas que ejercen funciones públicas.

## 3. Rendición de Cuentas

Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos -entidades- ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia en la gestión de la Administración Pública, para lograr la adopción de los principios de Integridad en la gestión (Honestidad. Justicia, Diligencia, Compromiso, Respeto).

**Tareas por subcomponente:**

El informe de rendición de cuentas del año 2021 de la institución ya se encuentra publicada en la página web https://invama.gov.co/rendicion-de-cuentas-2021/

**Tareas y actividades que se desarrollan para la elaboración del informe de rendición de cuentas:**

**Diagnóstico:**

Realizar la evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la Entidad de la vigencia 2021, con el fin de obtener un diagnóstico sobre el avance de la Estrategia en el Componente de Rendición de cuentas.

**El informe de evaluación debe contener:**

- Las debilidades y fortalezas de la entidad para promover la participación en la implementación de los ejercicios de rendición de cuentas con base en la evaluación de la oficina de planeación y/o Control Interno.

- Identificar si en los ejercicios de rendición de cuentas de la vigencia anterior, involucró a todos los grupos de valor priorizando ciudadanos y organizaciones sociales con base en la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

- Lecciones aprendidas del proceso de evaluación de la rendición de cuentas y participación ciudadana en la Entidad e información sobre acciones de mejoramiento de la entidad (Planes de mejora) asociados a la gestión realizada, verificando la calidad de la misma.

- Recomendaciones de mejora con las acciones que se desarrollarán para

subsanar las oportunidades de mejora o debilidades identificadas.

**Socializar y capacitar**

Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional.

Capacitar al equipo de trabajo que apoya el proceso de planeación de los ejercicios de rendición de cuentas, teniendo en cuenta los resultados del autodiagnóstico.

**Consolidación y análisis de aportes**

Mantener y mejorar el reporte de las actividades de rendición de cuentas que ejecuta la entidad asegurando que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrado, aportes, resultados, observaciones, propuestas y recomendaciones ciudadanas; con el fin de facilitar el procesamiento de la información.

**Rendición de Cuentas permanente:**

Socializar y Publicar de forma permanente información clara, relevante, veraz y oportuna relacionada con los resultados, avances y logros de la gestión, así como información de interés para la ciudadanía y demás partes interesadas a través de:

- Informes anuales y periódicos de gestión y resultados sobre el Plan de acción Institucional con sus respectivos indicadores, verificando la calidad de la Información y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados.

- Información disponible y auto gestionable en el enlace de encuesta de satisfacción https://invama.gov.co/encuesta-sitio-web-invama/

- Información de interés para los diversos actores que interactúan con la institución, en la página web y en las redes sociales institucionales.

- Publicaciones de interés general para la ciudadanía.

- Publicación de Datos Abiertos.

- Publicación y actualización permanente de Información en cumplimiento de la

Ley 1712 de 2014.

- Publicación y actualización resultados al seguimiento de PQRSD.

- Publicación y actualización de resultados al seguimiento de la satisfacción.

**Preparación y publicación información audiencia de Rendición de Cuentas:**

- Preparar la información de carácter presupuestal de las actividades identificadas con anterioridad, verificando la calidad de la misma y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados.

- Preparar la información con base en los temas de interés priorizados por la ciudadanía y grupos de valor en consulta realizada.

- Preparar la información sobre el cumplimiento de metas (plan de acción) de los programas, proyectos y servicios implementados, con sus respectivos indicadores, verificando la calidad de la misma y asociándola a los diversos grupos poblacionales beneficiados.

- Identificar la información que podría ser generada y analizada por los grupos de interés de manera colaborativa.

**Audiencia de Rendición de Cuentas:**

Realizar la audiencia de redición de cuentas asegurando la inclusión de la información a socializar de acuerdo al protocolo establecido en la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.
Diseñar la metodología de diálogo para cada evento de rendición de cuentas que garantice la intervención de ciudadanos y grupos de interés con su evaluación y propuestas a las mejoras de la gestión.

**Informe Audiencia de Rendición de Cuentas:**

Consolidar y publicar los resultados de la audiencia de rendición de cuentas clasificando por categorías, las observaciones y comentarios de los ciudadanos, los grupos de valor y organismos de control, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.

Dar respuesta escritas, en el término de quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición de cuentas y publicarlas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.
Desarrollar y Fortalecer canales de Dialogo

- Promoción del diálogo en las audiencias públicas de rendición de cuentas a través de diversas modalidades: presencial y virtual.

- Promoción de espacios de discusión con la ciudadanía como las salas de chat o foros para convocatorias donde se da explicación y aclaración, sobre el desarrollo de las diferentes etapas de los instrumentos de oferta institucional de servicios y se escuchan aportes al proceso.

- Promoción del diálogo y la participación ciudadana a través de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, de las cuales se retroalimentarán los aspectos más relevantes para la mejora institucional.

- Disponer de mecanismos para que los grupos de interés colaboren en la generación, análisis y divulgación de la información para la rendición de cuentas.

- Garantizar la intervención de la ciudadanía y grupos de valor convocados con su evaluación de la gestión y resultados**.**

**Identificación de los espacios de diálogo en los que la entidad rendirá cuentas**

- Definir, de acuerdo al diagnóstico y la priorización de programas, proyectos y servicios, los espacios de diálogo presenciales de rendición de cuentas y los mecanismos virtuales complementarios en temas específicos de interés especial que implementará la entidad durante la vigencia.

- Verificar si todos los grupos de valor están contemplados en al menos una de las actividades e instancias ya identificadas. En caso de que no estén contemplados todos los grupos de valor, determinar otras actividades en las cuales pueda involucrarlos.

- Acordar con los grupos de valor, especialmente con organizaciones sociales y grupos de interés ciudadano los períodos y metodologías para realizar los

espacios de diálogo sobre temas específicos.

Estos espacios de rendición de cuentas se incluirán en el Plan de Participación Ciudadana.

**Evaluación y control:**

Realizar evaluación del ejercicio de rendición de cuentas y participación ciudadana de la Entidad teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Identificar el número de espacios de diálogo en los que se rindió cuentas.
- Grupos de valor involucrados.
- Fases del ciclo sobre los que se rindió cuentas.
- Evaluación y recomendaciones de cada espacio de rendición de cuentas.
- Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de espacios de diálogo para la rendición de cuentas y sistematizarlas como insumo para la formulación de nuevas estrategias de rendición de cuentas.

**Mejora de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas:**

- De acuerdo con los resultados de la evaluación de la Estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas de la vigencia 2021, realizar los ajustes y mejoras a que haya lugar en la estrategia para la vigencia 2022.

- Para la actualización de la estrategia se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

1. Establecer temas e informes, mecanismos de interlocución y retroalimentación con los organismos de control para articular su intervención en el proceso de rendición de cuentas.
2. Actualización de los canales de publicación y divulgación a través de los cuales la entidad dispondrá la información necesaria para el ejercicio de rendición de cuentas.

**Desarrollo de competencias para la participación ciudadana y la rendición de cuentas - ventanilla hacia adentro-.**

Capacitar a funcionarios y colaboradores en temas como: participación ciudadana, rendición de cuentas, control social, gobernabilidad y transparencia, con el fin de

generar cultura de rendición de cuentas y socialización de logros, avances y resultados.

**Ejecución y seguimiento:**

Realizar seguimiento permanente a la estrategia de la rendición de cuentas y participación ciudadana de la Entidad

## 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios del Instituto de Valorización de Manizales -INVAMA-, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

**Tareas por subcomponente:**

- Elaboración de formato de encuesta de satisfacción que incluya los productos y partes interesadas, para la aplicación a los grupos de valor y de interés durante el I semestre y II semestre de 2022. (https://invama.gov.co/encuesta-sitio-web-invama/) Formatos actualizados.

- Implementar acciones de seguimiento a la calidad y respuesta oportuna a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS). (Informes de PQRDS publicados en página web. https://invama.gov.co/informes/).

- Implementación del chat virtual como un canal de comunicación directa con los grupos de valor y de interés para dar cumplimiento a los requisitos de transparencia.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano al interior de la Entidad, implementando en el plan institucional de capacitaciones a través de socializaciones, temáticas relacionas con atención al ciudadano:

- Normatividad Derecho de petición
- Tiempos establecidos para dar contestación acorde a la normatividad vigente.
- Protocolos de atención población preferente y diferencial
- Uso de respuesta a través del sistema de gestión documental ADMIARCHI.

Optimización y/o actualización de documentos de atención al ciudadano, conforme a las necesidades y normatividad establecida para tal fin. (Documentos actualizados).

## 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

**Tareas por subcomponente:**

- Registrar en el SUIT los nuevos trámites y/o acciones de racionalización priorizadas, asegurando que se encuentran disponibles en el portal web.

- (Número de trámites u OPAS registrados en SUIT / No. de trámites u OPAS identificados). https://invama.gov.co/tramites-en-linea/

- Gestionar la respuesta a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, llevando un registro de los PQRSD presentados, sin importar el canal por el que hayan sido allegados por parte de la ciudadanía. Ejemplo: presencial, telefónico, sitio web, correo electrónico etc. (Indicador de Oportunidad en la respuesta a requerimientos e informes de PQRSD).

## 6. Participación Ciudadana

Conjunto de acciones orientadas a facilitar el ejercicio de la participación ciudadana y el control social, favoreciendo el contacto permanente con la ciudadanía, para conocer su percepción, brindar los medios necesarios para socializar la información y garantizar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión institucional teniendo en cuenta las actividades del ciclo en la gestión:
Participación en la identificación de necesidades o diagnóstico; formulación participativa de planes, programas y proyectos; ejecución e implementación participativa; evaluación y control ciudadanos.

## CANALES DE ATENCIÓN

| CANAL | MECANISMO | UBICACIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN | DESCRIPCION |
|---|---|---|---|---|
| **Presencial** | Centro Integrado de Atención Ciudadana -CIAC- | Carrera 21# 29-29 | Lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm | Brinda información sobre trámites y servicios ofrecidos por INVAMA. Radicación de correspondencia: Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la entidad. |
| | Sede Administrativa | Calle 3C # 22-92 Los Alcázares | Lunes a viernes de 8:00 am a 4:30 pm | Brinda información sobre trámites y servicios ofrecidos por INVAMA. Gestionar trámites de alumbrado público y valorización. |
| **Telefónico** | Línea fija | 6068891020 6068891030 | Lunes a sábado de 8:00am a 5:00 pm Sábado de 9:00 am a 5:00pm | Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo con su consulta o solicitud. |
| | Línea para reportes deAlumbrado público | 3504053493 | Lunes a sábado de 8:00am a 5:00 pm | Se reportan todas las solicitudes de daños de alumbrado público |
| **Virtual** | Página Web | www.invama.gov.co | El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles | Para consultas y trámites en línea, paz y salvo, facturación. |
| | Correo electrónico | atencionalcliente@invama.gov.co | El correo se encuentra activo las 24 horas, no obstante, se gestiona dentro de días hábiles | Se reciben todos los correos provenientes de la ciudadanía. |
| | Redes sociales | **Instagram** - @invama.mzles **Facebook** -Invama-Instituto de valorización de Manizales | Se encuentran activos las 24 horas. No obstante, los requerimientos registrados se gestionan dentro de días hábiles | Estos canales se utilizan para compartir información de la Institución, temas de competencia ciudadana. De esta forma se ofrecen los servicios y proyectos de la Entidad y se obtiene información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los ciudadanos. No es un canal de radicación de PQRSD. |
| | Chat | Página Web | Lunes a sábado de 8:00am a 5:00 pm | Se reciben las solicitudes de los usuarios. |
| **BUZON** | Buzón de sugerencias | Buzón de Sugerencias ubicado en sede principal alcázares | Lunes a viernes 7:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua) | Recibe sugerencias de los ciudadanos, servidores públicos y demás usuarios del Instituto de Valorización de Manizales |

Tabla1

Diagnosticar los canales de participación ciudadana

Diagnosticar si los canales, espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Informe de seguimiento de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas 2021 con el diagnostico de los canales espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos), que empleó la entidad para promover la participación ciudadana en la vigencia 2021.

https://invama.gov.co/rendicion-de-cuentas-2021/
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfDS_MPCAGmCjtReVhhk6fxNLjmhFzuEIq1o9P4twyzypUtiA/viewform
https://invama.gov.co/wp-content/uploads/2021/12/REGLAMENTO-RENDICION-DE-CUENTAS-1.pdf

**7. Iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a promover la transparencia en la gestión y combatir y prevenir la corrupción.**

**Tareas por subcomponente:**

- Fortalecer los canales de denuncia de hechos de corrupción, así como los mecanismos para la protección al denunciante. Para este fin se realiza informe de seguimiento a los canales de denuncia PQRSD de la Institución.

- Fortalecer los canales de atención e información frente a temas de transparencia y corrupción, Informe en el cual se evidencian las acciones de fortalecimiento ejecutadas.

- Formulación e implementación de iniciativas de Estado Abierto que permitan promover la transparencia, integridad, rendición de cuentas y la participación ciudadana, en apoyo de la democracia y el crecimiento inclusivo a través del cumplimiento de los estándares definidos en los tres pilares de gobierno abierto:

  Transparencia, Participación y Rendición de Cuentas

## PLAN ANTITRAMITES PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN EL INSTITUTO DE VALORIZACIÓN DE MANIZALES –INVAMA-

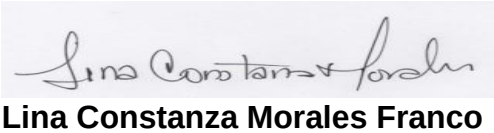
| RENDICIÓN DE CUENTAS | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Subcomponentes** | **Actividades** | **Meta o Producto** | **Responsable** | **Fecha Programada** |
| **Subcomponente 1** Información de calidad y lenguaje comprensible | Publicación permanente de información de actividades de la entidad en sitio web y redes sociales | Publicaciones periódicas en redes sociales<br><br>Información actualizada en sitio web | Profesional Universitario Comunicaciones | Periódicamente |
| | Publicación de Informe de avance de proyectos de Valorización y Alumbrado Público. | Un informe al final de cada trimestre, publicado en redes sociales y en banner del sitio web | Profesional Universitario Comunicaciones | Finalizando cada trimestre |
| **Subcomponente 2** Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Respuesta automática y gestión de comunicaciones recibidas por el Fanpage de la Entidad | Gestión inmediata de las comunicaciones de los clientes | Profesional Universitario Comunicaciones | Diaria |
| | Transmisiones en vivo por el Fanpage de la Entidad, de los eventos claves de la Entidad, así como de algunas de las visitas de inauguración o avance de Proyectos de Valorización y Alumbrado Público | Publicaciones de los eventos y/o visitas claves | Profesional Universitario Comunicaciones | Conforme a la programación de actividades |
| **Subcomponente 3** Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Reuniones preparatorias y publicaciones de manejo de expectativas previa a la Rendición de Cuentas | 15 días antes de la rendición | Profesional Universitario Comunicaciones | Noviembre |
| **Subcomponente 4** Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional | Consolidación de informe de Rendición de Cuentas, donde se incluyan todas las observaciones de la comunidad, realizadas por diferentes medios, así como la evaluación de la misma | 15 días calendario después de la Rendición de Cuentas | Profesional Universitario Comunicaciones | Diciembre |

Tabla 2 (rendición de cuentas)

| ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Subcomponentes** | **Actividades** | **Meta o Producto** | **Responsable** | **Fecha Programada** |
| **Subcomponente 1**<br><br>**Estructura administrativa y direccionamiento estratégico** | Promover canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar la cobertura. | Divulgar los trámites y servicios ofrecidos por la entidad a través de medios físicos y virtuales.<br><br>Publicación periódica en redes sociales | Profesional Universitario<br><br>Comunicaciones | Trimestralmente |
| | Fortalecer sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos. | Remitir reporte del estado de las PQRSD asignadas a cada uno de las dependencias través del e-mail del funcionario encargado de su gestión. | Profesional Universitario | Diariamente |
| | Medir el desempeño de los puntos de atención de la ventanilla única CIAC -sede Alcázares, sobre tiempos de espera, tiempos de atención, cantidad de ciudadanos atendidos | Realizar informe sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos. | Profesional Universitario | Trimestralmente |
| | Brindar información a la comunidad con respecto a los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas. | Realizar seguimiento y análisis de los temas recurrentes de las peticiones, quejas, reclamos o denuncias recibidas en los organismos | Profesional Universitario | Trimestralmente |

Tabla 3 (Atención al Ciudadano)

**Elaboró**



**Lina Constanza Morales Franco**
**Profesional Universitario en Atención al Usuario**