



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad	Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana - ACI Medellín
Vigencia	Año 2018
Fecha Publicación	30 de enero de 2018

OBJETIVO: Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; adelantar una rendición de cuentas efectiva y permanente; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano, con el fin de contar con una Entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIEGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	
						% DE AVANCE	OBSERVACIONES
Política de administración de riesgos	1.1	Realizar actualización a la política de administración de riesgos adoptada en el 2016 mediante la Resolución Nro. 206, conforme a la normativa vigente.	Política de administración de riesgos actualizada	Coordinador de Control Interno	23-feb-18	100%	Con corte al 30 de abril: se realizó la actualización de la GI-SIG-01 Guía de Administración de riesgos conforme a los establecido en la norma de la gestión pública y basado en la caja de herramientas del DAFP
	1.2	Aprobar la política de administración de riesgos y designar los recursos necesarios para su implementación.	Acta del CICCI en el que se apruebe la política de administración de riesgos	Comité Coordinador de Control Interno	27-feb-18	70%	Con corte al 30 de abril: Se encuentra en proceso la citación al Comité Coordinador de Control Interno, dado que se estaba a la espera de la actualización de esta comite conforme a lo establecido en el Decreto 648 de 2017
	1.3	Dar a conocer a todos los servidores la política de administración de riesgos de la ACI Medellín.	Política de administración de riesgos socializada	Coordinador de Control Interno Posicionamiento	2-mar-18	80%	Con corte al 30 de abril: Hasta la fecha se han venido realizando diferentes jornadas con los grupos de interés, dentro de la entidad, sin perjuicio de las modificaciones que puedan surgir por parte de la aprobación del Comité Coordinador de Control Interno, para lo cual se haría un repaso con dichos grupo, especificando los cambios que se presenten a la política. De igual manera, una vez surta el trámite de aprobación por parte del CCCI se realizará por parte del proceso de Posicionamiento, la socialización a través de los diferentes medios de comunicación.
Construcción del	2.1	Actualizar la herramienta para la construcción de los mapas de riesgo, según la guía del DAFP, teniendo en cuenta el componente de riesgos de corrupción	Herramienta para la construcción de los mapas de riesgos actualizada	Profesional Senior Calidad	19-feb-18	100%	Con corte al 30 de abril: se realizó la actualización del formato FR-SIG-11 Herramienta de administración de riesgos conforme a lo establecido en la norma de la gestión pública y basado en la caja de herramientas del DAFP
	2.2	Capacitar a todos los servidores en la herramienta para la construcción y/o actualización de los mapas de riesgos, según la guía del DAFP, incluyendo el componente de los riesgos de corrupción.	Servidores capacitados	Profesional Senior Calidad Coordinador de Control Interno	2-mar-18	80%	Con corte al 30 de abril: Se realizó la actualización del formato FR-SIG-11 Herramienta de administración de riesgos conforme a lo establecido en la norma de la gestión pública y basado en la caja de herramientas del DAFP y se comenzó con la capacitación con todos los procesos.

Mapa de Riesgos de Corrupción	2.3	Revisar y ajustar de ser necesario los mapas de riesgos de los procesos y subprocesos, incluyendo el componente de los riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos actualizados	Profesional Senior Calidad Cada líder del proceso	Del 23 de abril hasta el 11 de mayo de 2018	80%	Con corte al 30 de abril: comenzó con la revisión y actualización de los mapas de riesgos de procesos y subprocesos, así: Proyectos y Propuestas de Valor, Relaciones Locales e Internacionales, Gestión del Conocimiento, Posicionamiento, Gestión Humana, Gestión Jurídica, SIG. A la fecha se encuentran pendientes por revisar y ajustar los mapas de riesgos de: Gestión Presupuestal y Financiera, Recursos Físicos, Recursos Tecnológicos y Gestión Documental.
	2.4	Consolidar el mapa de riesgos institucional, incluyendo el componente de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos definitivo	Profesional Senior Calidad	23-may-18		
Consulta y Divulgación	3.1	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos en la página web institucional.	Mapa de riesgos publicado	Coordinador de Control Interno Posicionamiento	30-may-18		
	3.2	Difundir el mapa de riesgos de corrupción para conocimiento y control de los líderes de los procesos y subproceso	Correos electrónicos/ Comunicaciones internas	Coordinador de Control Interno Posicionamiento	23-may-18		
Monitoreo y Revisión	4.1	Consolidar cada seis meses el resultado del monitoreo realizado a gestión de los riesgos, con el fin de garantizar que los controles establecidos en los mapas de riesgos son efectivos, aplicar los ajustes necesarios.	Seguimiento a los mapas de riesgos	Coordinador de Control Interno Líderes de procesos y subprocesos	15-jun-18 14-dic-18		
Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Informe de seguimiento a los mapas de riesgos	Coordinador de Control Interno	oct-18		

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

No aplica a la entidad, toda vez que la ACI Medellín no tiene trámites de cara a la comunidad que deba registrar, a excepción de la plataforma de PQRS

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar los informes de ejecución presupuestal (ingresos y gastos) y estados financieros de la entidad por medio de la página web	Informes de ejecución presupuestal	Coordinadora de Contabilidad Auxiliar administrativo recursos tecnológicos	Mensualmente	30%	Con corte al 30 de abril: Se ha revisado la página web de la entidad en la cual se puede evidenciar en su link de transparencia que se encuentran debidamente publicados los informes presupuestales correspondientes hasta el mes de marzo de 2018.
	1.2	Realizar reunión con los responsables de la rendición de la cuenta a la Contaduría general de la Nación, Contraloría General de la República, Contraloría General de Medellín y la Gobernación de Antioquia para definir responsabilidades y plazos, conforme a la normatividad aplicable vigente y elaborar cronograma	Rendición de cuentas	Subdirectora de Relaciones Administrativas Coordinadora de Contabilidad Líderes de los procesos y subprocesos involucrados	Última semana de enero	100%	Con corte al 30 de abril: para el día 25 de enero se realizó reunión por parte de la subdirección administrativa con todos y cada uno de los responsables de rendir información ante los entes de control, en especial para la rendición de la cuenta de la CGM, y se estableció un cronograma para tal fin.
	1.3	Recopilar la información relacionada con la rendición de cuenta		Líderes de los procesos y subprocesos involucrados	conforme a la normatividad aplicable vigente	100%	Con corte al 30 de abril: Dentro del cronograma establecido para el cumplimiento de la rendición de la cuenta, se estableció como fecha para recopilar la información en una primera etapa el día 10 de febrero del presente año, el cual se cumplió a cabalidad.
	1.4	Rendir la cuenta conforme a los plazos establecidos en la normatividad aplicable vigente		Líderes de los procesos y subprocesos involucrados	conforme a la normatividad aplicable vigente	100%	Con corte al 30 de abril: Se realizó la rendición de la diferente información requerida de manera acertada, para dar por cumplido la rendición de la cuenta.
	1.5	Elaborar, revisar y consolidar el informe de Gestión de la Agencia 2017		Líderes de procesos y subprocesos	15-feb-18	100%	Con corte al 30 de abril: se realizaron las diferentes actividades tendientes a la consolidación del informe de gestión correspondiente a la vigencia 2017.

	1.6	Dar a conocer los resultados de la gestión de la entidad a los ciudadanos, órganos de control y partes interesadas, por medio de la publicación y difusión del informe de gestión de la ACI Medellín 2017	Informe de gestión	Posicionamiento	30-mar-18	100%	Con corte al 30 de abril: Se genero y consolidó el informe de gestión con la información de las diferentes áreas y se encuentra publicado en la pagina web de la entidad.
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Interactuar con los grupos de interés a través de las redes sociales	Boletines internos y externos	Posicionamiento	Permanente	33%	Con corte al 30 de abril: Se han emitido diferentes boletines tanto externos como internos, tales como "ACI Somos Mejores" con tres comunicados al 30 de abril y "ACI Comunicamos" con cuatro comunicados; brindando información de interés para los diferentes públicos.
	2.2	Mantener actualizada la página web en lo referente a Rendición de Cuentas	Página web actualizada	Posicionamiento	Permanente	33%	Con corte al 30 de abril: se ha revisado la pagina web de la entidad en la cual se puede evidenciar que se encuentra debidamente actualizada toda la información correspondiente a rendición de cuentas.
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar un diagnóstico sobre los resultados de la encuesta de percepción del cliente externo que sea útil para el fortalecimiento de la entidad	Documento de diagnóstico	Profesional Senior en Calidad	30-jun-18		
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Remitir informe semestral del estado de las PQRS asignadas a cada proceso o subproceso al Comité Directivo	Dos informes remitidos por medio del correo electrónico	Coordinadora Jurídica Profesional Senior en Calidad	Junio y Diciembre		
	1.2	Realizar seguimiento mensualmente al estado de las PQRS con el fin de agilizar el trámite de las que se encuentran pendientes, remitir información a cada responsable	Correo electrónico remito al responsable de dar respuesta a las PQRS	Profesional Senior en Calidad	Cada mes	33%	Con corte al 30 de abril: Se ha realizado el seguimiento permanente del estado de las PQRS, por parte de la profesional Senior de calidad, y se evidencia que en los casos en que se encuentran retrasos para dar respuesta a algunas PQRS se ha solicitado vía correo electrónico el diligenciamiento de la misma.
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar encuesta de medición de la satisfacción del cliente externo 2018	Una encuesta	Comité de Calidad	junio		
	2.2	Garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad	Página web accesible	Posicionamiento	Permanente	100%	Con corte al 30 de abril: la pagina de la entidad, al estar operada bajo una plataforma de uso universal permite la accesibilidad de cualquier persona en tiempo real y en cualquier parte del mundo, sin embargo si por cualquier razón se llegare a caer dicha pagina, se procede desde Posicionamiento a comunicarle al responsable de sistemas de la entidad para que activen los protocolos de seguridad respectivos e informen a la empresa encargada del manejo de la pagina para que realice lo correspondiente para reestablecerla en el menor tiempo posible. Tanto desde posicionamiento como desde el área de sistemas se consulta d emanera permanente y varias veces al día la pagina, para verificar que tenga acceso al publico.
Talento Humano	3.1	Realizar una campaña sensibilización dirigida a todos los funcionarios sobre la cultura de servicio al ciudadano y ética y valores del servidor público	Una campaña	Coordinador Control Interno Profesional Senior Calidad	Julio		
Normativo y procedimental	4.1	Actualizar los lineamientos y procedimientos de PQRS conforme a la normatividad aplicable vigente	Procedimientos revisados y actualizados	Coordinadora Jurídica Profesional Senior en Calidad	16-mar-18	100%	Con corte al 13 de abril de 2018, se realiza el revisión y actualización a los procedimientos PC-GJU-07 Atención a PQRS y PC-GJU-08 Atención a peticiones verbales definiendo en las políticas los canales de atención, se enviará correo electrónico al funcionario encargado de la administración de la página web para que los incluya en la página web en el link de contactos.

	4.2	Revisar y actualizar de ser necesario el manual de tratamiento de datos y la política de protección de datos personales	Política revisada, socializada y publicada en la página web	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática Coordinador Control Interno Posicionamiento	23-jun-18		
LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS							
Canales de atención	1.1	Revisar y definir los canales de atención con que cuenta la ACI Medellín para la presentación de cualquier tipo de petición	Canales de atención definidos	Coordinadora Jurídica Profesional Senior en Calidad	16/03/18	100%	Con corte al 13 de abril de 2018, se realiza el ajuste al procedimiento PC-GJU-07 Atención a PQRS, definiendo en las políticas los canales de atención, se enviará correo electrónico al funcionario encargado de la administración de la página web para que los incluya en la página web en el link de contactenos
	1.2	Divulgar a través de los medios disponibles cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones, así como los horarios establecidos de ser necesarios	Comunicación de los canales de atención	Coordinadora Jurídica Posicionamiento	6-abr-18	100%	Con corte al 13 de abril de 2018, se enviará correo electrónico al funcionario encargado de la administración de la página web para que los incluya en la página web en el link de contactenos
Presentación de las peticiones	2.1	Elaborar semestralmente un informe sobre las quejas y reclamos, con el fin presentarlo al Comité Coordinador de Control Interno para tomar las acciones necesarias para mejorar el servicio que presta la ACI Medellín	Dos informes	Coordinador Control Interno	Junio y Diciembre		
	2.2	Gestionar las PQRS que se formulan en la Agencia	PQRS gestionadas	Funcionarios responsables de dar el trámite a las PQRS	Permanente	95%	Con corte al 30 de abril: se puede observar que en la entidad las PQRS que llegan por cualquier medio, de inmediato son trasladadas al funcionario que se debe de encargar de dar respuesta a las mismas, los cuales lo hacen en un tiempo prudente y dentro de los terminos establecidos
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Revisar la Ley 1712 de 2014 Art. 9, 10 y 11, con el fin de establecer el mínimo de información a publicar en la página web de la ACI Medellín en el enlace Transparencia	Información mínima publicada	Coordinador Control Interno Coordinadora Jurídica	23-mar-18	100%	Con corte al 13 de abril de 2018, se realiza la revisión de la norma por parte de Control Interno y Coordinadora Jurídica para definir la información mínima que se debe publicar en la página web, se envía comunicado a la Dirección Ejecutiva y se envía correo electrónico a todos los responsables para que hagan el envío de la información al funcionario encargado de la administración de la página web, para su posterior publicación en la página web de la entidad
	1.2	Realizar seguimiento y control al cumplimiento de los artículos 9, 10 y 11 de la Ley 1712 de 2014 en la página web de la ACI Medellín	Informe de seguimiento	Coordinador Control Interno	Septiembre		