



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		
	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		
	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		
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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		
	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		
	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		
	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	
	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	
	1.3	Recopilar la información relacionada con la rendición de cuenta		Líderes de los procesos y subprocesos involucrados	conforme a la normatividad aplicable vigente	
	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	
	1.5	Elaborar, revisar y consolidar el informe de Gestión de la Agencia 2017		Líderes de procesos y subprocesos	15-feb-18	
	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	
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	
	2.2	Mantener actualizada la página web en lo referente a Rendición de Cuentas	Página web actualizada	Posicionamiento	Permanente	
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	
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	
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	
	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		
	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		
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 formulen en la Agencia	PQRS gestionadas	Funcionarios responsables de dar el trámite a las PQRS	Permanente		
<b>COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>							
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 <b>Transparencia</b>	Información mínima publicada	Coordinador Control Interno Coordinadora Jurídica	23-mar-18		
	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		