

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024**

**COMPONENTE 1: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción**

| Subcomponente                              | Actividad   | Meta de Producto  | Indicador (o registro)   | Responsable  | Fecha Programada                       | Monitoreo 1 |               |
|--|---|---|--|--|--|-------------|---------------|
|  |   |   |  |  |  | Indicador   | Observaciones |
| Política de Administración del Riesgo      | Socializar y publicar la política de Administración de Riesgos del AMCO, con los funcionarios, contratistas y usuarios de la Entidad.   | Política publicada y socializada  | Publicación de la política y oficio de remisión a funcionarios y contratistas  | Oficina Control Interno  | Permanente                             |             |               |
|  | Mantener en funcionamiento el canal de denuncias de corrupción para el cliente interno y externo del AMCO   | Canal de denuncias de corrupción en funcionamiento  | Buzón o correo electrónico implementado y dispuesto en la página web   | Oficina de Planeación y gestión<br>Oficina de Control Interno<br>Gestión tecnologica | 30/06/2024                             |             |               |
| Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción | Socializar la guía para la gestión del Riesgo de Corrupción emitida por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República.  | Guía socializada  | Listados de asistencia   | Oficina de Planeación y Gestión y Oficina de Control Interno                         | 30/04/2024                             |             |               |
|  | Acompañar la actualización del mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con la guía de gestión del riesgo de corrupción y someterlo a consideración   | Mapa de riesgos de corrupción actualizado y publicado   | N° de procesos con mapa de riesgos de corrupción actualizado / N° total de procesos con posibles riesgos de corrupción | Líderes de proceso<br>Oficina de Planeación y Gestión                                | 30/04/2024                             |             |               |
| Consulta y divulgación                     | Socializar mapa de riesgos de corrupción con funcionarios y contratistas  | Todos los funcionarios y contratista con copia del mapa de riesgos  | Oficio enviado   | Oficina de Planeación y Gestión  | 28/02/2024                             |             |               |
|  | Publicar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y mapa de riesgos de corrupción en formato controlado y en formato abierto con usuarios y partes interesadas a través de la página web y/o redes sociales de la entidad | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción publicado                  | Página web y/o redes sociales de la entidad con el PAAC y mapa de riesgos publicados                                   | Oficina de Planeación y Gestión  | 31/01/2024                             |             |               |
| Monitoreo y revisión                       | Realizar monitoreos al mapa de riesgos de corrupción  | 3 Informes de monitoreo al plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción | N° de monitoreos realizados / N° de monitoreos programados   | Líderes de proceso<br>Oficina de Planeación y Gestión                                | 15/05/2024<br>15/09/2024<br>17/01/2025 |             |               |

|   |   |   |   |   |  |                  |                      |
|---|---|---|---|---|--|------------------|----------------------|
| Seguimiento   | Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción   | 3 Informes de seguimiento al plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción | N° de seguimientos realizados / N° de seguimientos programados                                    | Oficina de Control Interno  | 15/05/2024<br>15/09/2024<br>17/01/2025         |                  |                      |
|   | Publicar en la página web y/o redes sociales los seguimientos al mapa de riesgos de corrupción                          | Informes de seguimiento publicados  | N° de seguimientos publicados / N° de seguimientos realizados                                     | Oficina de Control Interno  | 15/05/2024<br>15/09/2024<br>17/01/2025         |                  |                      |
| <b>COMPONENTE 2: Racionalización de trámites</b>  |   |   |   |   |  | <b>Indicador</b> | <b>Observaciones</b> |
| Priorización de trámites  | Realizar diagnóstico de trámites a intervenir   | Cronograma de actividades (estrategias de racionalización)  | Cronograma de actividades   | Líderes de procesos misionales<br>Oficina de gestión tecnológica                                  | 30/06/2024                                     |                  |                      |
| Racionalización de trámites   | Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los trámites identificados                               | Realizar el 70% de todos los trámites optimizados   | Formulario de trámites inscritos  | Líderes de procesos misionales  | 30/06/2024                                     |                  |                      |
| Identificación, racionalización y automatización de procedimientos internos y OPAS. (Otro procedimiento administrativo)                       | Caracterizar, realizar diagnóstico y estandarizar procedimientos internos y/o OPAS. (Otro procedimiento administrativo) | Realizar el 50% de los procedimientos y OPAS estandarizados. (Otro procedimiento administrativo)            | Número de procedimientos y/u OPAS operacionalizado / número de procedimientos y/u OPAS del AMCO   | Líderes de procesos misionales  | 30/06/2024                                     |                  |                      |
| Interoperabilidad (que los sistemas del AMCO se puedan comunicar con otros sistemas ej: superintendencia notariado y registro, registraduría) | Identificar escenarios y aplicar el marco de interoperabilidad del Gobierno En Línea                                    | Cadena de trámites, ventanillas únicas  | Formulario de trámites inscritos  | Líderes de procesos misionales  | 30/04/2024                                     |                  |                      |
| Construcción de matriz para la estrategia de racionalización de trámites  | Actualizar matriz para la estrategia de racionalización de trámites   | Matriz para la estrategia de racionalización de trámites  | Matriz para la estrategia de racionalización de trámites actualizada vigencia 2024                | Líderes de procesos misionales  | 28/02/2024                                     |                  |                      |
| Seguimiento   | Realizar seguimiento a la matriz de racionalización de trámites   | Dos informes de seguimiento a la matriz de racionalización de trámites                                      | N° de informes de seguimiento realizados / N° total de informes de seguimiento programados        | Oficina de Control Interno  | 15/07/2024<br>15/01/2025                       |                  |                      |
| <b>COMPONENTE3: Rendición de Cuentas</b>  |   |   |   |   |  | <b>Indicador</b> | <b>Observaciones</b> |
| Información de calidad y en lenguaje comprensible   | Elaborar y publicar los informes de seguimiento a los planes de acción  | Dos (2) informes de seguimiento a planes de acción elaborados y publicados                                  | N° de informes de seguimiento elaborados y publicados / N° de informes de seguimiento programados | Oficina de planeación y gestión   | 19/07/2024<br>20/01/2025                       |                  |                      |
|   | Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del AMCO  | Una (1) audiencia pública realizada   | N° de audiencias públicas realizadas / N° de audiencias públicas programadas                      | Dirección<br>Oficina de planeación y gestión<br>Oficina de Control Interno<br>Líderes de procesos | De acuerdo a fechas establecidas por dirección |                  |                      |

|  |  |  |   |  |  |                  |                      |
|--|--|--|---|--|--|------------------|----------------------|
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones              | Asistir a las invitaciones de los Concejos Municipales en las sesiones.  | Participar en las Sesiones de los Concejos de Pereira, Dosquebradas y La Virginia. | N° de sesiones en las que participa la entidad / N° de sesiones programadas   | Dirección<br>Oficina de planeación y gestión<br>Líderes de procesos  | Permanente                                     |                  |                      |
|  | Asistir a las Juntas Administradoras Locales del Area Metropolitana.   | Participar en las Juntas Locales administrativas del Area Metropolitana.           | N° de Juntas Administrativas Locales en las que participa la Entidad / N° de Juntas Administrativas Locales programadas | Dirección<br>Oficina de planeación y gestión<br>Líderes de procesos  | Permanente                                     |                  |                      |
|  | Asistir a las invitaciones de los diferentes Gremios como Camacol, Transportadores, Medios de comunicación, Asociación de Ingenieros y Arquitectos entre otros del Area Metropolitana. | Participar en reuniones de los diferentes Gremios del Area Metropolitana.          | N° de reuniones en las que participa la Entidad / N° de reuniones programadas   | Dirección<br>Oficina de planeación y gestión<br>Líderes de procesos  | Permanente                                     |                  |                      |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Difundir la invitación a las rendiciones de cuentas y/o informes de avance a través de la página web y las redes sociales de la entidad.   | Invitaciones a las rendiciones de cuentas y/o informes de avance difundidas        | N° de invitaciones difundidas / N° de eventos programados   | Oficina de Planeación y Gestión                                      | De acuerdo a fechas establecidas por dirección |                  |                      |
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                | Responder las inquietudes y sugerencias de la ciudadanía respecto a la Rendición de Cuentas  | Solicitudes resueltas o debidamente tramitadas                                     | Correos electrónicos con las respuestas dadas y/o publicadas en la cartelera de la entidad                              | Líderes de procesos misionales<br>Oficina de planeación y gestión    | 30/06/2024                                     |                  |                      |
|  | Realizar encuesta de percepción de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas de la entidad   | Encuesta entregada durante la rendición de cuentas                                 | Análisis y sección incluida en informe consolidado  | Oficina de Control Interno<br>Oficina de Planeación y Gestión        | 30/06/2024                                     |                  |                      |
| <b>COMPONENTE4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>     |  |  |   |  |  | <b>Indicador</b> | <b>Observaciones</b> |
| Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico                 | Revisar, actualizar y Socializar el procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias   | Procedimiento de atención de PQRS actualizado y socializado.                       | Publicación del procedimiento de atención de PQRS   | Oficina Jurídica   | 30/04/2024                                     |                  |                      |
|  | Divulgar a la comunidad los medios disponibles de atención al ciudadano con que cuenta la entidad  | Medios de atención al ciudadano divulgados   | Divulgación de medios disponibles de atención al ciudadano, publicados.   | Contratista de comunicaciones  | Permanente                                     |                  |                      |
| Fortalecimiento de los canales de atención                               | Actualizar la página web de la entidad   | Mantener actualizada la página web   | Página web actualizada  | Contratista de Gestión Tecnológica<br>Líderes de procesos misionales | Permanente                                     |                  |                      |
|  | Mantener actualizado los protocolos de atención al ciudadano del AMCO  | Protocolo de atención socializado y publicado                                      | Publicación del protocolo de atención   | Oficina de Planeación y Gestión                                      | 30/04/2024                                     |                  |                      |

|  |  |   |  |   |                          |                  |                      |
|--|--|---|--|---|--------------------------|------------------|----------------------|
| Talento Humano   | Realizar charla de Inducción y Re inducción que permitan fortalecer el conocimiento de los servicios ofertados a la comunidad  | Funcionarios nuevos con proceso de inducción y funcionarios antiguos con proceso de reinducción | Listas de asistencia   | Oficina administrativa  | Permanente               |                  |                      |
| Normativa y procedimental  | Elaborar periódicamente informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias para identificar mejoras en el servicio  | Dos (2) informes de PQRSD elaborados y publicados   | Informes elaborados y publicados   | Oficina Jurídica<br>Oficina de Control Interno  | 15-07-2024<br>15-01-2025 |                  |                      |
| Relacionamiento con el ciudadano   | Aplicar la encuesta de medición de la satisfacción del cliente.  | Encuestas de satisfacción del cliente diligenciadas   | Informe de análisis de encuestas de satisfacción   | Líderes de los procesos misionales<br>Ventanilla Única<br>Oficina de Planeación y Gestión | 20-07-2024<br>17-01-2025 |                  |                      |
|  | Elaborar metodología para caracterización de principales actores y/o usuarios<br><br>Aplicar los instrumentos diseñados para la caracterización (Ej encuestas de caracterización de usuarios AMCO) | Realizar el 100% de la caracterización de los usuarios  | Número total de actores y/o usuarios AMCO identificados<br>/ Número total de actores y/o usuarios del AMCO<br><br>Número de encuestas de caracterización aplicadas | Líderes de los procesos misionales<br>Ventanilla Única<br>Oficina de Planeación y Gestión | 20-07-2024<br>17-01-2025 |                  |                      |
| <b>COMPONENTE 5 : Mecanismos para la transparencia y Acceso a la Información</b> |  |   |  |   |                          | <b>Indicador</b> | <b>Observaciones</b> |
| Lineamientos de transparencia activa   | Socializar la política de Transparencia y acceso a la información para el Área Metropolitana Centro Occidente  | Política elaborada y socializada  | Acta de aprobación e inclusión en listado maestro de la política ajustada  | Oficina de Planeación y gestión<br>Oficina de sistemas                                    | 31/05/2023               |                  |                      |
|  | Mantener actualizada la información mínima requerida en la página web de la entidad (Estructura Orgánica, Planes de Acción, Plan Anticorrupción, Contratación Pública, entre otros).               | Mantener actualizada la página web  | Documentos actualizados y publicados   | Lideres de procesos   | Permanente               |                  |                      |
| Lineamientos de transparencia pasiva   | Implementación y puesta en marcha del (MSPI) modelo de seguridad y privacidad de la información  | Aplicación del 70% del modelo de seguridad y privacidad de la información                       | Fases del modelo a implementar / fases del modelo implementadas  | Oficina de gestión tecnológica<br>Oficina planeacion y gestión                            | Permanente               |                  |                      |
|  | Seguimiento y control del (MSPI) modelo de seguridad y privacidad de la información  | 2 Informes de monitoreo del modelo de seguridad y privacidad de la información MSPI.            | # de actividades realizadas según el cronograma / # de actividades establecidas según el cronograma  | Oficina de gestión tecnológica<br>Oficina planeacion y gestión                            | 15-07-2023<br>15-01-2024 |                  |                      |
|  | Seguimiento y control del índice de transparencia a la información mediante la matriz ITA  | Fortalecimiento del índice de transparencia a la información                                    | Porcentaje de cumplimiento del índice de transparencia y acceso a la información   | Oficina de gestión tecnológica<br>Oficina planeacion y gestión<br>Control interno         | 29/08/2024               |                  |                      |

|  |   |   |   |  |                              |                  |                      |
|--|---|---|---|--|------------------------------|------------------|----------------------|
|  | Puesta en marcha del (PETI) plan estrategico de tecnologías de la información   | Aplicación del (PETI) plan estrategico de tecnologías de la información en el AMCO            | Actividades por realizar / Actividades realizadas   | Oficina de gestión tecnologica<br>Oficina planeacion y gestión | 15-07-2023<br>15-01-2024     |                  |                      |
|  | Implementar y hacer seguimiento al Programa de Gestión Documental   | PGD implementado y con seguimientos   | 2 Informes de seguimiento al PGD (programa de gestion documental)   | Analista de Proyectos  | 15-07-2024<br>15-01-2025     |                  |                      |
| Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información | Actualizar el inventario de activos de la información   | Inventario de activos de la información actualizado   | Activos de informacion actualizados /total numero de activos de informacion   | Líderes de procesos<br>Contratista Gestión Tecnológica         | 30/04/2024                   |                  |                      |
|  | Actualizar el Esquema de publicación de información   | Esquema de publicación de información actualizado   | Esquema de publicación de información actualizado del AMCO de acuerdo a los lineamientos de gobierno en linea           | Líderes de procesos<br>Contratista Gestión Tecnológica         | 30/04/2024                   |                  |                      |
|  | Socializar la política de tratamiento y protección de datos personales  | Política de tratamiento y protección de datos personales socializada                          | Política socializada de acuerdo a los lineamientos que emite la superintendencia de industria y comercio en la vigencia | Dirección<br>Líderes de procesos Tecnológica                   | 30/04/2024                   |                  |                      |
|  | Actualizar el Índice de información clasificada y reservada   | Índice de información clasificada y reservada actualizado                                     | # de informacion clasificada y reservada actualizada /# de informacion clasificada y reservada del amco                 | Líderes de procesos<br>Contratista Gestión Tecnológica         | 30/04/2024                   |                  |                      |
| Criterio Diferencial de Accesibilidad                        | Publicar informes en formatos comprensibles   | 1 Informe publicado en formatos comprensibles   | Informes publicados en formatos comprensibles   | Líderes de procesos  | Permanente                   |                  |                      |
| Monitoreo de acceso a la información pública                 | Consolidar el reporte mensual de seguimiento al acceso de la información pública (PQRS).  | Consolidado actualizadas de PQRS  | Reporte mensual de estadísticas de PQRS a la oficina de control interno.  | Oficina Jurídica   | MENSUAL (10 dias calendario) |                  |                      |
| <b>COMPONENTE 6: Iniciativas Adicionales</b>                 |   |   |   |  |                              | <b>Indicador</b> | <b>Observaciones</b> |
| Código de Integridad y cultura de legalidad                  | Implementar jornadas de sensibilización sobre el Código de Integridad y Cultura de legalidad  | Funcionarios y contratistas sensibilizados  | Listados de asistencia  | Oficina Administrativa   | Permanente                   |                  |                      |
|  | Incluir en los procesos de inducción y re inducción la socialización y comprensión del Código de Integridad                                   | Todos los funcionarios y que ingresan con conocimiento y comprensión del Código de Integridad | Nº de funcionarios que ingresan con conocimiento del código de integridad / Nº de funcionarios que ingresan             | Oficina Administrativa   | Permanente                   |                  |                      |
| Plan Anticorrupción y atención al ciudadano                  | Promocionar y socializar el Plan anticorrupción en el proceso de inducción y reinducción además de las reuniones programadas por la dirección | Plan anticorrupción y atención al ciudadano socializado                                       | Nº de espacios dentro de los cuales se socializó el Plan anticorrupción   | Analista de planeación y gestión                               | Permanente                   |                  |                      |

