FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENTIDAD **Corporacion Ruta N Medellin**

VIGENCIA **3er. Cuatrimestre 2020**

FECHA DE PUBLICACION **22/01/2021**

0	No se evidencia
1	En proceso
2	Documentado
3	Evaluado

Evaluacion final periodo — 88%

1- Administración de los riesgos — 100%

	Actividades Programadas	Responsable	Fecha Inicial	Medio/ Entregable	Fecha Final	
1	Administrar y efectuar seguimiento a los riesgos asociados a cada proceso y registrar el avance a través del Sistema de Gestión Institucional.	Líder de Proceso /Empleado designado	Mayo 1 de 2017	Matriz de riesgos	Permanente	3
2	Monitorear el estado de los riesgos desde la alta dirección para la toma de decisiones.	Representante de la dirección	Mayo 23 de 2017	Matriz de riesgos	Permanente	3
3	Revisar y actualizar con la participación de los procesos, usuarios, ciudadanos y grupos de interés el mapa de riesgos de cada proceso.	Profesional de Excelencia Corporativa	Junio 1 de 2017	Matriz de riesgos, procesos	Permanente	3
4	Analizar los riesgos institucionales identificados en el año 2019, frente a la actualización del mapa de procesos y y proponer acciones de mejora.	Oficina de Control Interno	Mayo 1 de 2017	Matriz de riesgos/ Acciones de mejora	Permanente	3
5	Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en el mapa institucional	Oficina de Control Interno	Julio de 2017	Politica de gestion de riesgos	Permanente	3
6	Difundir actualizaciones a la política y mapa de riesgos institucional.	Profesional de Excelencia Corporativa y Comunicaciones Internas	Junio 1 de 2017	Matriz de riesgos	Permanente	3
7	Coordinar y realizar taller pedagógico sobre riesgos a toda la entidad en el marco del proyecto de aprendizaje en equipo	Profesional de Excelencia Corporativa	Junio- julio de 2017	Evaluacion de conocimiento del taller	Permanente	3

2-Análisis de los procesos con el fin de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros — 67%

	Actividades	Responsable	Fecha Inicial	Medio	Fecha Final	
1	Mejorar el trámite de "Aprobación de procedimiento para la implementación de nuevos trámites" con el aumento de canales de atención.	Profesional de Excelencia Corporativa	Junio de 2017	Procedimiento de tramites	Permanente	3
2	Revisar los procesos institucionales con el fin de simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar otros procedimientos administrativos	Profesional de Excelencia Corporativa	Junio de 2017	Mapa de Procesos/acciones de mejora	Permanente	2
3	Analizar el procedimiento administrativo "Difusión de experiencias registradas en el banco de éxitos" para su mejora, de acuerdo con normativa vigente en la materia.	Profesional de Excelencia Corporativa	Agosto de 2017	Procedimiento Banco de exitos	Permanente	1

3-Desarrollo de un esquema integral y permanente de rendición de cuentas y participación ciudadana en la gestión institucional. — 100%

	Actividades	Objetivo	Fecha Inicial	Medio	Fecha final	
1	Publicar en el portal Web y en las redes sociales información sobre las actividades que desarrolla la entidad de conformidad con la Ley 1712 de 2014, en cumplimiento de sus procesos misionales y de apoyo, incluidos informes de gestión, evaluación, auditoría, entre otros.	Publicar, difundir y mantener actualizada información relevante sobre las políticas y actividades de carácter institucional y de interés público. Fomentar y facilitar el acceso a la información pública a través de los medios que establezca la ley	Mayo de 2017	Portal Web Canales de atención establecidos	Permanente	3
2	Definir los temas y contenidos de la rendición de cuentas promoviendo la participación ciudadana a través de los canales de servicio disponibles.	Tener en cuenta los comentarios y opiniones de ciudadanos y grupos de interés para definir los temas y contenidos de la Rendición de Cuentas.	Octubre de 2017	Presencial (Ferias de Servicio al Ciudadano) Herramienta de Chat Redes Sociales Enlace de Peticiones, quejas, reclamos y denuncias del Portal Web Consulta en encuentros con equipos transversales	Permanente	3
3	Informar la gestión y resultados de la entidad a través de los distintos canales de atención	Utilizar los canales de atención para difundir los resultados de la gestión institucional	Permanente	Carteleras electrónicas, Ferias de Servicio al Ciudadano, Portal Web	Permanente	3
4	Aplicar encuestas de medición de la gestión institucional y difundir sus resultados.	Aumentar la intervención de ciudadanos y grupos de interés en el proceso de rendición de cuentas con opiniones y propuestas	Procedimiento para la Medicion de la gestion institucional	Encuesta virtual, Encuesta en eventos misionales externos	Permanente	3

4-Servicio al ciudadano — 60%

	Actividades	Responsable	Fecha Inicial	Medio	Fecha Final	
1	Difundir la estrategia 2020 de Servicio al ciudadano y grupos de interés.	Responsable del proceso	Julio de 2017	Pagina de internet y medios de comunicación	Permanente	2
2	Implementar niveles de servicio en la entidad	Profesional de Excelencia Corporativa	Mayo de 2017	Procedimientos/seguimiento y control	Permanente	2
3	Orientar, asesorar y atender las consultas de los ciudadanos y grupos de interés en los términos de ley a través de los distintos canales institucionales	Todas las dependencias	Septiembre de 2017	Procedimientos/seguimiento y control	Permanente	2
4	Capacitar a los empleados en el Servicio al Ciudadano en los temas de competencia de la Corporacion y en los relacionados con servicio al ciudadano.	Responsable del proceso	Octubre de 2017	Procedimientos/seguimiento y control	Permanente	1
5	Medir la satisfacción de usuarios y analizar la información para la toma de decisiones en el mejoramiento en la prestación del servicio.	Responsable del proceso	Octubre de 2017	Procedimientos/seguimiento y control	Permanente	2

5-Gestión de peticiones, quejas, reclamos, quejas y sugerencias — 100%

	Actividades	Responsable	Fecha Inicial	Medio	Fecha Final	
1	Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales	Responsable del proceso	Julio de 2017	Correo electronico/correspondencia fisica/comunicados	Permanente	3
2	Responder en términos de ley las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a través de Atención al Ciudadano.	Todas las dependencias	Mayo de 2017	Procedimiento definido	Permanente	3
3	Resolver de fondo las causas que den lugar a reclamos, quejas y denuncias, según políticas de operación.	Todas las dependencias	Agosto de 2017	Acciones correctivas, preventivas y de mejora	Permanente	3
4	Atender oportunamente al total de usuarios que requieren información del Centro de Documentación de la entidad.	Gestion Documental	Julio de 2017	Julio de 2017	Permanente	3
5	Presentar informes trimestrales con análisis sobre el estado de las quejas, reclamos y denuncias por parte de los usuarios, para la definición de acciones de mejora en las áreas correspondientes	Profesional de Excelencia Corporativa	Agosto de 2017	Correo electronico/correspondencia fisica/comunicados	Permanente	3

6-Iniciativas — 100%

	Actividades	Responsable	Fecha Inicial	Medio	Fecha Final	
1	Socializar el codigo de etica vigente en la Corporacion	Profesional de Excelencia Corporativa y Comunicaciones Internas	Mayo de 2017	Correo electronico/comunicado oficial	Permanente	3