



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2019**



**Enero 31 de 2019**





<b>Título:</b>	<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Vigencia 2019</b>		
<b>Fecha dd/mm/aaaa:</b>	31/01/2019		
<b>Sumario:</b>	Este documento recopila las políticas, lineamientos y estrategias que la Administración Municipal de Sabaneta, ha definido en materia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2019 en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.		
<b>Palabras Claves:</b>	Estrategias Anticorrupción - Atención al Ciudadano - Rendición de Cuentas -Mapa de Riesgos de Corrupción		
<b>Formato:</b>	PDF		
<b>Código:</b>	No Aplica	<b>Versión</b>	4.0
<b>Información Adicional:</b>	No Aplica		
<b>Ubicación:</b>	No Aplica		



## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS
1.0	31/03/2016	Publicación del Documento
2.0	31/01/2017	Se ajusta el documento para la vigencia 2017. Actualización fechas y responsabilidades, con el objetivo de cumplir a cabalidad con las metas propuestas, teniendo en cuenta los seguimientos realizados durante la vigencia anterior.
3.0	31/01/2018	Se ajusta el documento para la vigencia 2018. Actualización de actividades, fechas, responsables, de acuerdo a las necesidades de la entidad y teniendo en cuenta el seguimiento final realizado durante la vigencia anterior.
4.0	31/01/2019	Se ajusta el documento para la vigencia 2019. Actualización de actividades, fechas, responsables, de acuerdo a las necesidades de la entidad, el seguimiento final realizado durante la vigencia anterior y al Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.



Iván Alonso Montoya Urrego  
**Alcalde Municipal**

Camilo Alfonso Vergara González  
**Secretario de Planeación y Desarrollo Territorial**

Yuli Paola Quintero Londoño  
**Secretario de Educación**

Jeni Constanza Guerra Burbano  
**Secretario de Familia y Bienestar Social**

Héctor Darío Yepes Vega  
**Secretario General**

Jenny Marcela Castañeda Herrera  
**Secretaria de Gobierno**

Dennys Yazmyn Pérez Martínez  
**Secretario de Hacienda**

Rafael Antonio Restrepo Ochoa  
**Secretario de Medio Ambiente**

Edison Julián Pino Tovar  
**Secretario de Movilidad y Tránsito**

Julián Alberto Grajales Álvarez  
**Secretario de Obras Públicas e Infraestructura**

Rubén Darío García Noreña  
**Secretario de Salud**

Natalia Andrea Londoño Grajales  
**Secretaria de Servicios Administrativos**

Sebastián Gómez Lotero  
**Oficina Asesora Jurídica**

Gildardo Bermúdez Cadavid  
**Oficina de Control Interno**



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN .....	6
<b>1. OBJETIVOS DEL PLAN .....</b>	<b>8</b>
1.1 Objetivo general .....	8
1.2 Objetivos específicos .....	8
<b>2. MARCO NORMATIVO.....</b>	<b>9</b>
<b>3. CONTEXTO INSTITUCIONAL.....</b>	<b>10</b>
<b>4. CONSTRUCCIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>12</b>
<b>5. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN .....</b>	<b>13</b>
5.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	13
5.2 Estrategia Anti-Trámites.....	17
5.3 Mecanismos de Atención a la Ciudadanía .....	18
5.4 Rendición de cuentas.....	20
5.6 Iniciativas Adicionales.....	24
<b>6. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....</b>	<b>24</b>

## INTRODUCCIÓN

El fenómeno de la corrupción en el Estado Colombiano, puede considerarse sistémico, institucionalizado y multidimensional, es una práctica que se ha hecho recurrente y de fácil adaptación en las dinámicas públicas, este fenómeno se entiende como el *abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones*<sup>1</sup>.

Los esfuerzos que ha emprendido el Gobierno Colombiano, en materia de lucha contra la corrupción no han sido pocos, se han definido un amplio conjunto de elementos y herramientas normativas y procedimentales que buscan brindar herramientas a la institucionalidad para combatir este elemento que permea la función pública.

Aunque se han atendido los direccionamientos del Gobierno Colombiano, el avance no ha sido el mejor, de acuerdo a la medición del IPC<sup>2</sup> (Índice de Percepción de Corrupción) para el año 2017, realizado por transparencia internacional, Colombia empeoró su posición respecto a los 176 países que conformaron el ranking, ubicándose así en el puesto 90, obteniendo 37 puntos sin sufrir cambio alguno respecto al 2015, manteniéndose estable su percepción de la corrupción en Colombia por los ciudadanos, ubicándose por debajo de la media global (43) y debajo de países latinoamericanos como: Uruguay (21), Chile (24), Costa Rica (41), Cuba (60), Brasil (79), Panamá (87), esta posición no es cómoda para un Estado que se ha planteado el reto de combatir de la corrupción. Las estrategias de lucha contra la corrupción, tanto en el entorno nacional como internacional, han sido objeto de procesos de modernización, con el fin de que las mismas se hagan más eficaces en la identificación, tratamiento y sanción de este tipo de delitos.

Dicho lo anterior, se hace necesario que las entidades públicas, definan y pongan en marcha acciones y procesos adecuados, oportunos y eficaces, que les permitan de manera estructurada atacar la corrupción, y evidenciar mejores resultados en esta materia. En el presente documento la Administración Municipal define un conjunto de estrategias con las cuales se busca mitigar la presencia de factores de corrupción.

<sup>1</sup> Transparencia Internacional.

<sup>2</sup> La Puntuación del IPC correspondiente a un país o territorio indica el grado de corrupción en el sector público según la percepción de empresarios y analistas de país, entre 100 (percepción de ausencia de corrupción) y 0 (percepción de muy corrupto).



Dicho lo anterior la Administración Municipal realiza la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de cada vigencia de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, según el cual “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” (Congreso de la República, 2011)

Es así como la Administración Municipal de Sabaneta, comprometida con una gestión pública transparente y abierta, de cero tolerancia con la corrupción, en cabeza del Dr. Iván Alonso Montoya Urrego, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, como un instrumento institucional que contribuya a la construcción de la “**Sabaneta de Todos**”.



## 1. OBJETIVOS DEL PLAN

### 1.1 Objetivo general

Definir las actividades, mecanismos y herramientas eficientes en materia de tratamiento de riesgos de corrupción, fortalecimiento de la transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y atención al ciudadano en el Municipio de Sabaneta.

### 1.2 Objetivos específicos

- Ejecutar acciones en procura de la mitigación de los riesgos de corrupción.
- Fortalecer la participación ciudadana
- Implementar estrategias y procedimientos para la mejora en la atención al ciudadano.
- Aplicar acciones para la mejor prestación del servicio institucional y la ejecución de trámites.
- Ofrecer a la ciudadanía información confiable respecto a la gestión institucional.



## 2. MARCO NORMATIVO

Dentro del marco regulatorio para la definición de estrategias anticorrupción, que son materializadas a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se encuentra el siguiente conjunto de normas:

DOCUMENTO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991	
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
Conpes 3649 de 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano
Conpes 3650 de 2010	Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea
Conpes 3654 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículo 73.
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2482 de 2012	“Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” en la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 943 de 2014	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).



Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto 124 del 26 enero de 2016	Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

### 3. CONTEXTO INSTITUCIONAL

Es importante dentro del proceso de definición de acciones tener presente el alcance y la realidad actual institucional en relación con los seis (6) componentes que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para esta vigencia, como un insumo para identificar las oportunidades que existen en procura de la mejora institucional; al igual que los diferentes recursos que podrán apoyar la definición de acciones en esta materia.



Componentes plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2019<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Presidencia de la Republica. 2015.



El alcance de cada uno de los componentes del plan se describe a continuación:

**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 posibles riesgos de actos de corrupción, causas y sus consecuencias para establecer medidas orientadas a controlarlos.

**Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

**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 actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

**Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

**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.

**Iniciativas Adicionales:** Se refiere a iniciativas específicas de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

**Valores de la Administración Municipal:** El Municipio de Sabaneta promueve los siguientes valores:

- **Responsabilidad:** Capacidad para reconocer y asumir los compromisos, obligaciones y consecuencias de las propias acciones.

- **Transparencia:** Comportamiento humano con rectitud que permite evidenciar actuaciones claras, justas y que no generen duda.
- **Respeto:** Reconocer que las personas somos diferentes y valorar su integridad y dignidad como ser humano.
- **Servicio:** Trabajar con actitud y convencimiento, orientado a satisfacer las necesidades de los demás.
- **Compromiso:** Es la actitud de disposición permanente para el cumplimiento de una función o actividad.
- **Honestidad:** Moderación e integridad en la persona, en sus acciones y palabras.

#### 4. CONSTRUCCIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Durante el mes de diciembre de 2018 la Oficina de Control Interno realizó el último seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la vigencia, en el cual se evidenciaron las actividades que se cumplieron en su totalidad y aquellas que quedaron pendientes por realizar en algún porcentaje y que debían tenerse en cuenta para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del 2019.

La Subdirección de Planeación y Desarrollo Institucional comenzó en el mes de enero de 2019 la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano revisando nuevamente el seguimiento del año anterior para extraer las actividades que quedaron pendientes del año anterior y replantearlas para la presente vigencia y dar así cumplimiento a estas.

Posteriormente se realizaron reuniones con cada una de las dependencias que son responsables directos de acciones en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (Secretaría General, Control Interno y Secretaría de Servicios Administrativos y Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial) y se analizaron las actividades a realizar este año incluyendo las actividades pendientes, se asignaron las metas y productos a cada una de las actividades y se establecieron las fechas de cumplimiento.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019 se envió mediante correo electrónico a las diferentes dependencias de la administración para que los funcionarios y contratistas revisaran la información contenida en el plan y entregaran a la Subdirección de Planeación y Desarrollo Institucional aportes, observaciones y mejoras que tuvieran respecto a las actividades propuestas a realizar para la presente vigencia.

Al 29 de enero no se reportaron a la Subdirección modificaciones al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019, por lo que se procedió el día 30 de enero a realizar la aprobación del plan para la vigencia con las siguientes dependencias: Secretaría General, Control Interno y Secretaría de Servicios Administrativos y Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial.

## 5. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN

### 5.1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

En este componente se desarrollan dos instrumentos de vital importancia para la administración: la Política de Administración del Riesgo y el Mapa de Riesgos de Corrupción. En ambos componentes se desarrollan actividades de actualización de los instrumentos, socialización, divulgación capacitación, retroalimentación, monitoreo y seguimiento.

#### Política de Administración del Riesgo

Durante la vigencia 2017 se llevó a cabo la transición del Sistema Integrado de Gestión a la norma ISO 9001:2015, en el nuevo mapa de procesos que se elaboró, se creó el procedimiento P-EM-06 “Procedimiento para la gestión de los riesgos y oportunidades”. El siguiente es el mapa de procesos actualizado de la Administración Municipal:





Sin embargo a la Política Institucional de Administración del Riesgo de la entidad se le hicieron ajustes durante el 2018 los cuales no quedaron aprobados terminando la vigencia, por lo cual se replanteó la actividad relacionada con este ítem para este año. Es así como en la presente vigencia se revisará y se ajustará el documento de acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión por parte del equipo del Sistema de Gestión de Calidad - SIGSA de la Subdirección de Planeación del Desarrollo Institucional. Posteriormente se le enviará a la Oficina de Control Interno para que sea aprobada por el comité.

Para la vigencia 2018 la Secretaría de Planeación realizará las actividades pertinentes a la publicación, socialización y divulgación de la Política Institucional de Administración del Riesgo, con el acompañamiento de Control Interno y la Dirección de Comunicaciones. Se llevará a cabo una sensibilización a los funcionarios de la administración municipal para que conozcan y se apropien de la Política, adicionalmente se realizará difusión por diferentes canales de la administración.

### Mapa de Riesgos de Corrupción

La Administración Municipal de Sabaneta bajo la filosofía de *Buen Gobierno* se encuentra comprometida y articulada a las estrategias del Gobierno Nacional en la lucha contra el fenómeno de la corrupción; es por ello que el proceso de identificación de hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos se adelantó desde el Plan de Desarrollo Sabaneta de Todos 2016-2019, en el Capítulo 6 “Administración del riesgo” en el cual se elaboró un mapa de riesgos con sus respectivas descripciones, causas y consecuencias, es importante resaltar que dicho ejercicio contó con la participación de cada una de las entidades del orden central y descentralizado y con la comunidad en general.

Adicionalmente y de acuerdo a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG durante el 2018 se identificaron asociados a cada uno de los procesos institucionales del Sistema Integrado de Gestión, los posibles riesgos de corrupción que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos de la administración.

Dicho lo anterior, en enero de 2019 la Subdirección de Planeación del Desarrollo Institucional consolidó la matriz de riesgos de corrupción de cada una de las dependencias, de la matriz de riesgos de la entidad y de acuerdo a los lineamientos de MIPG. De acuerdo a los tiempos esta matriz se publica al igual que el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano el 31 de enero de 2019.

Como actividad complementaria, se realizarán dos socializaciones con los grupos de interés internos y externos del Mapa de Riesgos de Corrupción, y se recogerán los comentarios, observaciones y ajustes que planteen los diferentes grupos de interés para realizar modificaciones o actualizaciones al plan, en el caso que apliquen.

En las actividades programadas se tiene también contemplada la revisión y monitoreo permanente de los riesgos identificados por parte de cada una de las dependencias, que permita una disminución de la valoración del riesgo en términos de su probabilidad e impacto. Control Interno será la dependencia encargada de vigilar y verificar que se haga un seguimiento y tratamiento adecuado a los riesgos de corrupción de la entidad.

Finalmente se realizarán actividades de Divulgación, para que los funcionarios conozcan y se apropien del mapa de riesgos de corrupción.

Por tal motivo las siguientes son las acciones definidas para avanzar hacia esta meta:

Cód	Subcomponente	Cód. Act.	Actividad	Meta/Producto	Responsable	Corresponsables	Fecha Prog.
1.	Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar y actualizar la Política Institucional de Administración del Riesgo de acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión	(1) Documento Política actualizado	Secretaría de Planeación	Oficina de Control Interno	31/03/2019
		1.2	Aprobar la Política Institucional de Administración de Riesgos (Comité de Control Interno)	(1) Acta de aprobación	Oficina de Control Interno	Secretaría de Planeación	31/03/2019
		1.3	Publicar la Política de Administración del riesgo del Municipio de Sabaneta actualizada	(1) Publicación del documento en el sitio web de la administración municipal	Secretaría de Planeación	Secretaría General - Dirección de Informática	30/04/2019
		1.4	Socializar y divulgar la Política Institucional de Administración del Riesgo actualizada	(3) Comunicaciones Internas (1) Sensibilización a los Funcionarios de la entidad en	Secretaría de Planeación	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría General - Dirección de Comunicaciones	31/05/2019 31/10/2019

Cód	Subcomponente	Cód. Act.	Actividad	Meta/Producto	Responsable	Corresponsables	Fecha Prog.
				la Política de Administración del Riesgo			
2.	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualización y consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción con base en el mapa de riesgos institucional y MIPG	(1) Documento con el Mapa de Riesgos de corrupción actualizado y consolidado	Secretaría de Planeación	Todas las Secretarías	31/01/2019
3.	Consulta y divulgación	3.1	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en la página Web	(1) Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Secretaría de Planeación	Secretaría General - Dirección de Informática	31/01/2019
		3.2	Socializar con los grupos de interés internos y externos el Mapa de Riesgos de Corrupción	(2) Comunicaciones internas y externas de socialización	Secretaría de Planeación	Secretaría General - Dirección de Informática	31/03/2019 31/06/2019
		3.3	Aplicar ajustes del Mapa de Riesgos si se requiere y publicar nuevamente (si aplica)	(1) Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado (Si aplica)	Secretaría de Planeación		15/04/2019 15/07/2019
		3.4	Divulgar Mapa de Riesgos de Corrupción	(2) Correo electrónico y/o Comunicación Interna, boletín o Bullet	Secretaría de Planeación	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones	30/04/2019 30/08/2019
4.	Monitoreo o revisión	4.1	Realizar monitoreo al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y en Mapa de Riesgos de Corrupción y revisar los soportes que así lo demuestren	(3) monitoreos cuatrimestrales realizados	Oficina de Control Interno	Todas las Secretarías	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019



Cód	Subcomponente	Cód. Act.	Actividad	Meta/Producto	Responsable	Corresponsables	Fecha Prog.
5.	Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos en los plazos establecidos por la Ley y socializar los resultados	(3) Informes de Seguimiento realizados	Oficina de Control Interno	Secretaría de Planeación	30/04/2019 31/08/2019 31/12/2019

## 5.2 Estrategia Anti-Trámites

La estrategia Antitrámites de la Administración Municipal sigue los lineamientos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública, según los cuales: *“Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos”*. (Secretaría de la Transparencia)

Para el desarrollo de este componente se llevarán a cabo las actividades de actualización de información de trámites inscritos en el SUIT y la finalización de inscripción de los mismos en un 100%, adicionalmente se busca hacer una socialización permanente de ellos al interior de la organización.

En relación con la estrategia de racionalización de trámites, bajo los términos definidos en el Decreto Ley 019 de 2012, la entidad iniciará durante los 2019 procesos de simplificación, y optimización de 2 trámites.

En temas de divulgación y socialización la Secretaría General a través de la Dirección de Comunicaciones y de Informática realizará una campaña para que la comunidad conozca los trámites electrónicos implementados.

Por tal motivo las siguientes son las acciones definidas para avanzar hacia esta meta:

Cód	Subcomponente	Cód. Act.	Actividad	Meta/Producto	Responsable	Corresponsables	Fecha Prog.
1.	Publicación y Actualización de Trámites	1.1	Actualizar información de trámites inscritos en el SUIT	100% de los Trámites Actualizados	Líderes de Secretarías GEL	Secretaría General - Dirección de Informática	30/05/2019

		1.2	Finalizar inscripción de trámites en el SUIT	100% del Inventario Inscrito	Líderes de Secretarías GEL	Secretaría General - Dirección de Informática	30/05/2019
2.	Priorización de Trámites	2.1	Determinar los trámites a ser priorizados para automatizar	100% Trámites priorizados en línea	Secretaría General - Dirección de Informática	Líderes de Secretarías GEL	31/12/2019
3.	Racionalización de Trámites	3.1	Adelantar procesos de simplificación y automatización de Trámites	100% Trámites priorizados en línea automatizados	Secretaría General - Dirección de Informática	Líderes de Secretarías GEL	31/12/2019
4.	Divulgación	4.1	Socializar a la comunidad los trámites electrónicos implementados	(1) Campaña de Divulgación	Secretaría General - Dirección de Informática	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones	31/12/2019

### 5.3 Mecanismos de Atención a la Ciudadanía

Mediante esta estrategia se busca “mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía”. (Secretaría de la Transparencia). Siguiendo estos lineamientos, la administración Municipal está comprometida con brindar un trato adecuado y digno a todos sus ciudadanos.

Frente a los mecanismos de atención al ciudadano, durante el año 2018 la entidad realizó las acciones pertinentes a la Consolidación de la Política Institucional de Atención al Ciudadano, adicionalmente la oficina de atención al ciudadano realizó las actividades de sensibilización, mediante campañas, aplicación de encuestas y la elaboración de un informe. Para la vigencia 2019 se espera continuar con la socialización y divulgación de la Política Institucional de Atención al Ciudadano a nivel interno y externo.

De igual forma se realizarán actividades de capacitación y socialización del manual y la política de atención al ciudadano durante todo el año y generando canales de retroalimentación permanente. Adicionalmente se incluye como actividad la encuesta de satisfacción al ciudadano sobre PQRSD.

Se llevará a cabo una jornada interinstitucional de atención a la ciudadanía (Feria de Atención al Ciudadano) y se desarrollará una campaña de promoción a la comunidad de los diferentes mecanismos de atención al ciudadano incluido el Sistema para las PQRDS con que cuenta la administración municipal.

Durante la vigencia 2019, la Oficina de Atención al Ciudadano elaborará y publicará dos instructivos para el manejo de los canales virtuales de las PQRSD (página web y chat) facilitando así el acceso y el manejo de los canales por parte de la comunidad.

Por tal motivo las siguientes son las acciones definidas para avanzar hacia esta meta:

Cód	Subcomponente	Cód. Act.	Actividad	Meta/Producto	Responsable	Corresponsables	Fecha Prog.
1.	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.2	Socialización y divulgación de la política institucional de Atención al Ciudadano (Interno y Externo)	100% de las actividades de socialización implementadas (Jornadas, encuesta, informe)	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano		31/12/2019
2.	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Desarrollar jornadas interinstitucionales de atención a la ciudadanía (Feria de Atención al Ciudadano)	Realizar (1) Feria de Atención al ciudadano	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano	Todas las Secretarías	30/06/2019
		2.2	Campañas de promoción de los canales de atención a la comunidad	(1) Campaña de promoción de los canales de atención	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano		31/12/2019
		2.3	Elaboración y publicación de instructivos para el manejo del canal virtual de las PQRSD (página web y chat)	(2) Manuales elaborados y publicados	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano		30/06/2019
3.	Talento humano	3.1	Sensibilizar y capacitar a los funcionarios de la Administración Municipal en materia de atención al ciudadano	100% de las actividades de formación implementadas (capacitación manual de atención al ciudadano, encuesta, informe)	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano	Secretaría de Servicios Administrativos	31/12/2019
4.	Normativo y procedimental	4.1	Elaboración de la caracterización del proceso de Gestión de Trámites y Servicios	(1) Documento de caracterización de proceso elaborado	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano	Secretaría de Planeación - Equipo SIGSA	31/12/2019

		4.2	Fortalecer el sistema, hacer seguimiento y retroalimentar permanentemente las PQRSD	(4) Seguimientos y acciones de mejora generadas por PQRSD	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano Dirección de Informática	31/04/2019 31/07/2019 31/07/2019 31/01/2020
5.	Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar la caracterización de usuarios de la Administración Municipal	(1) Informe/Documento de Caracterización de usuarios	Secretaría General - Dirección de Informática	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano	31/12/2019
		5.2	Encuesta de satisfacción al ciudadano sobre PQRSD	(4) Informes de la encuesta de satisfacción	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano		31/04/2019 31/07/2019 31/10/2019 31/01/2020

#### 5.4 Rendición de cuentas

El componente de rendición de cuentas, busca implementar estrategias para generar información de calidad, oportuna, veraz, procesable y al alcance de todos. Este componente es fundamental en la materialización del compromiso con un Gobierno Abierto y de construcción colectiva.

Es así como la administración llevará a cabo acciones tendientes a dar cumplimiento a la normatividad establecida para los ejercicios de rendición pública de cuentas realizando jornadas de diálogo y de capacitación con la comunidad en materia de rendición de cuentas y participación ciudadana.

Sobre este componente, se asume la necesidad definir y revisar periódicamente el manual de rendición de cuentas estableciendo con claridad las responsabilidades dentro del proceso. De igual forma establecer la manera de incentivar la participación ciudadana en los ejercicios de rendición de cuentas, entendidos como procesos recurrentes en el diario quehacer de la administración.

En la presente vigencia se realizarán 3 Rendiciones Públicas de Cuentas, previo a ellas se realizarán estrategias de medios para incentivar la participación activa de la comunidad en estos eventos. De igual forma, la Administración Municipal publicará los informes de Plan de Desarrollo presentados en las rendiciones de cuentas en diferentes formatos garantizando su accesibilidad (Video, Documento en página web, formato físico). De igual forma se dará

respuesta oportuna a los requerimientos de la ciudadanía recibidos en el marco de la Rendición de Cuentas.

Adicionalmente la Subdirección de Planeación del Desarrollo Institucional presentará a la comunidad mediante la página web las formulaciones y los seguimientos al Plan Indicativo y el Plan de Acción.

Se tienen planteadas 12 jornadas de diálogo con la comunidad, las cuales se han venido realizando en años anteriores como una apuesta importante del alcalde municipal para conocer de primera mano las necesidades de la comunidad y gestionar la oportuna respuesta a estas.

Por tal motivo las siguientes son las acciones definidas para avanzar hacia esta meta:

Cód	Subcomponente	Cód. Act.	Actividad	Meta/Producto	Responsable	Corresponsables	Fecha Prog.
1.	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Socializar el Procedimiento de Rendición de Cuentas	(3) Comunicaciones internas y externas	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones	Secretaría de Planeación	31/03/2019
		1.2	Publicar informes de Plan de Desarrollo en diferentes formatos garantizando su accesibilidad	(3) Formatos implementados para la rendición de cuentas (Video, Documento en página web, formato físico)	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones	Secretaría de Planeación Secretaría General - Dirección de Informática	31/12/2019
		1.3	Publicación de los Informes de Seguimiento al Plan Indicativo y el Plan de Acción	(4) Informes publicados	Secretaría de Planeación		31/01/2019 31/03/2019 30/06/2019 30/09/2019
2.	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar la Rendición Pública de Cuentas	(3) Rendiciones de cuentas en la vigencia	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones	Secretaría de Planeación	28/02/2019 1/07/2019 0/11/2019
		2.2	Realizar jornadas de diálogo con la comunidad	(12) Jornadas de diálogo con la comunidad	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones		31/12/2019

		2.3	Dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía recibidos en el marco de la Rendición de Cuentas.	Respuesta al 100% de los requerimientos de la ciudadanía	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones	Secretaría de Planeación	31/12/2019
3.	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Divulgar a la comunidad y a los funcionarios en materia de rendición de cuentas y participación ciudadana	100% de las jornadas de divulgación realizadas	Oficina de Control Interno	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones	31/12/2019
		3.2	Convocar a la ciudadanía a participar activamente de los procesos de rendición de cuentas	(3) estrategias de medios implementadas	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones	Todas las Secretarías	31/12/2019
4.	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar informe de los encuentros descentralizados realizados en los 3 años anteriores	(1) Documento diagnóstico elaborado	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones		31/12/2019

### 5.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública

Este componente, se encuentra reglamentado por la ley 1712 de 2014, el decreto 103 de 2015 y la resolución 3564 de 2015, los elementos que deben ser tenidos en cuenta dentro de este aspectos son: transparencia activa (disposición de la información) - transparencia pasiva (atención a solicitudes) instrumentos para la gestión de la información (registro de activos índice de información reservada y clasificada - programa de gestión documental) y accesibilidad.

La administración Municipal en cabeza de la Secretaría General velará por cumplir con la publicación del 100% de la información definida en la normatividad legal vigente, por la actualización permanente y la socialización de todos los Instrumentos de Gestión de la Información.

Por tal motivo las siguientes son las acciones definidas para avanzar hacia esta meta:



Cód	Subcomponente	Cód. Act.	Actividad	Meta/Producto	Responsable	Corresponsables	Fecha Prog.
1.	Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar el 100% de la información definida en la normatividad legal vigente (Ley 1712 de 2014 - Decreto 103 de 2015 - Resolución 3564 de 2015)	100% de la información publicada y actualizada	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones Dirección de Informática	Todas las Secretarías	31/12/2019
2.	Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2	Publicar informe de solicitudes de información (Conforme a lo dispuesto en el Art. 52 Decreto 103 de 2015)	(4) Informes Publicados	Oficina de Control Interno	Secretaría General - Dirección de Informática	30/04/2019 31/07/2019 31/10/2019 30/01/2020
		2.3	Capacitar a los funcionarios de la Administración Municipal en Materia de Atención a PQRS	(1) Capacitación Ejecutada	Secretaría General - Oficina de Atención al Ciudadano	Secretaría de Servicios Administrativos	31/12/2019
3.	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar y publicar el Registro de Activos de Información (si es necesario)	Registro de Activos de Información	Secretaría General - Dirección de Informática		31/12/2019
		3.2	Actualizar y publicar el Índice de Información Clasificada y Reservada (si es necesario)	Índice de Información Clasificada y Reservada	Secretaría General - Dirección de Informática		31/12/2019
		3.3	Actualizar el Esquema de Publicación (si es necesario)	Esquema de Publicación	Secretaría General - Dirección de Informática		31/12/2019
		3.4	Actualizar programa de gestión documental	Programa de gestión documental actualizado	Comité de Archivo - Secretaría de Servicios Administrativos		31/12/2019
		3.5	Actualizar tablas de retención documental	Tablas de retención documental actualizadas	Comité de Archivo - Secretaría de Servicios Administrativos		31/12/2019
		3.6	Socializar y divulgar los instrumentos de gestión de la información, incluido la validación y clasificación de la información	1 Divulgación ejecutada (PIC)	Secretaría de Servicios Administrativos	Secretaría General - Dirección de Informática Oficina Jurídica	30/11/2019
		3.7	Capacitar a los funcionarios de la Administración Municipal en Gestión Documental	1 Capacitación Ejecutada	Comité de Archivo - Secretaría de Servicios Administrativos		31/12/2019

4.	Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Implementar los lineamientos definidos en materia de accesibilidad para la publicación de información	Nivel de Accesibilidad AA	Secretaría General - Dirección de Informática		30/11/2019
5.	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Ejecutar revisiones periódicas de cumplimiento de requisito de ley	Monitoreo y verificación en el micrositio permanente	Secretaría General - Dirección de Informática		30/04/2019 30/08/2019 31/12/2019

## 5.6 Iniciativas Adicionales

Son acciones de tipo institucional que buscan fortalecer la cultura de la transparencia y la participación, para esta vigencia las iniciativas propuestas están relacionadas a la divulgación y socialización del Código de Buen Gobierno y del Código de Integralidad. Por tal motivo las siguientes son las acciones definidas para avanzar hacia esta meta:

Cód	Subcomponente	Cód. Act.	Actividad	Meta/Producto	Responsable	Corresponsables	Fecha Prog.
1.	Iniciativas Adicionales	1.1	Divulgación y socialización del Código de Buen Gobierno	100% actividades de socialización realizadas	Secretaría de Servicios Administrativos	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones	31/12/2019
		1.2	Aprobación y divulgación del Código de Integralidad	100% actividades de socialización realizadas	Secretaría de Servicios Administrativos	Secretaría General - Dirección de Comunicaciones	31/12/2019

## 6. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conforme a lo establecido en la normatividad legal vigente a la Oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (cuatro) 4 veces al año, así:

- **Primer seguimiento:** Con corte al 31 de Marzo. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de Abril.
- **Segundo seguimiento:** Con corte al 30 de Junio. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de Julio.





- **Tercer seguimiento:** Con corte al 30 de Septiembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de Octubre.
- **Cuarto seguimiento:** Con corte al 31 de Diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de Enero.

