



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2018**



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691



ADMINISTRACIÓN CENTRAL MUNICIPIO DE BELLO



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### PRESENTACIÓN

En desarrollo del ordenamiento legal establecido por el Gobierno Nacional y dando cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y a la estrategia establecida mediante Decreto 124 del 26 de enero de 2016, la Secretaría de Planeación formuló el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de forma conjunta entre los servidores públicos, contratistas, ciudadanía e interesados externos y la alta dirección de la Administración Municipal.

Previo a esta formulación, la Secretaría de Planeación dio a conocer el Plan y abrió canales para manifestar consideraciones y formular apreciaciones y propuestas.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es una herramienta de gestión que integra las estrategias en torno a la lucha contra la corrupción y que tiene como objetivo “Fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir y mitigar el riesgo de corrupción, posibiliten el fácil acceso a los trámites y servicios de la entidad y la generación de espacios de participación y diálogo para la ciudadanía; mejorando la eficiencia administrativa y la optimización de recursos, construyendo colectivamente principios y valores éticos en los servidores públicos y, orientando la prestación del servicio que se entrega a la ciudadanía con mejores prácticas, en cumplimiento de la misión de la Administración Municipal de Bello”. A través de la matriz de actividades se dará ejecución al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con seguimientos a inervalos Planificados.

Luego de realizar la contextualización de la Administración Central del Municipio, desde el punto de vista interno y de su entorno, se desarrollaran los componentes que hacen parte del Presente Plan, y ha sido formulado en coherencia con los lineamientos de las entidades del orden nacional y consolidado por la Secretaría de Planeación Municipal.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será revisado y actualizado anualmente de acuerdo a los resultados de su seguimiento y evaluación. Este plan tiene tres seguimientos al año, a cargo de la Oficina de Control Interno según lo establecido por la norma.

**CESAR SUÁREZ MIRA**  
Alcalde



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

### TABLA DE CONTENIDO

#### Contenido

1	OBJETO Y ALCANCE .....	5
2	REFERENCIAS NORMATIVAS.....	5
2.1	NORMATIVIDAD .....	5
2.2	METODOLOGÍAS.....	6
3	TERMINOS Y DEFINICIONES.....	6
3.1	TÉRMINOS .....	6
3.2	DEFINICIONES.....	7
4	CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL .....	9
5	COMPONENTES .....	11
5.1	GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	12
5.1.1	Responsable .....	12
5.1.2	Objetivo específico.....	12
5.1.3	Acciones propuestas .....	13
5.1.4	Presupuesto.....	14
5.1.5	Indicador .....	14
5.2	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	14
5.2.1	Responsable .....	14
5.2.2	Objetivo específico.....	14
5.2.3	Acciones propuestas .....	14
5.2.4	Presupuesto.....	15
5.2.5	Indicador .....	15
5.3	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	15
5.3.1	Responsable .....	15
5.3.2	Objetivo específico.....	15
5.3.3	Acciones propuestas .....	15
5.3.4	Presupuesto.....	15



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

5.3.5	Indicador .....	16
5.4	ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	17
5.4.1	Responsable .....	17
5.4.2	Objetivo específico .....	17
5.4.3	Acciones propuestas .....	17
5.4.4	Presupuesto.....	17
5.4.5	Indicador .....	18
5.5	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	19
5.5.1	Responsable .....	19
5.5.2	Objetivo específico .....	19
5.5.3	Acciones propuestas .....	19
5.5.4	Presupuesto.....	19
5.5.5	Indicador .....	20
5.6	INICIATIVAS ADICIONALES.....	20
6	SEGUIMIENTO Y MONITOREO.....	21
7	ANEXOS .....	21



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

## 1 OBJETO Y ALCANCE

### 1.1. OBJETO

Establecer las acciones orientadas a fortalecer la transparencia, el servicio al ciudadano y la lucha contra la corrupción en el Municipio de Bello.

### 1.2. ALCANCE

Aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la ejecución de los procesos en el marco de sus competencias acorde con las funciones de la Administración Municipal.

## 2 REFERENCIAS NORMATIVAS

### 2.1. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia.
- Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Conpes 167 de 2013. Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública.
- Decreto 103 de 2015. reglamenta parcialmente la Ley de Transparencia<sup>1</sup>.
- Decreto 1081 de 2015. Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
- Decreto 1083 de 2015. Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- Decreto Ley 019 de 2012. Decreto Antitrámites.
- Ley 1757 de 2015. Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.
- Ley 1755 de 2015. Derecho fundamental de petición.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ley 1551 de 2012. Funciones de los municipios.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Artículo 73

<sup>1</sup> Ley 1712 de 2014.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

- Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 734 de 2002. Código disciplinario único.
- LEY 1712 DE 2012. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Artículo 9°.
- DECRETO 124 DE 2016 (Departamento Admirativo de la Presidencia de la Republica). 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.
- DECRETO 2641 DE 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Guía para la administración del riego
- Guía para la Gestión de riesgo de corrupción.
- Manual Único de Rendición de Cuentas.

## 2.2. METODOLOGÍAS

- Herramientas de protección de datos personales del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.
- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano (VERSIÓN 2, 2015). Contenido en el decreto 2641 de 2012.
- Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano, -MECI.
- Manual Único de Rendición de Cuentas.
- Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública.
- Metodología para el Mejoramiento de los Sistemas de Servicio al Ciudadano.
- Protocolos de atención al ciudadano del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

## 3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### 3.1. TÉRMINOS

**DNP:** Departamento Nacional de Planeación.

**DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública.

**GEL:** Gobierno en línea.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

**MECI:** Modelo estándar de control interno.

**PNCS:** Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

**OPAS:** Otros Procesos Administrativos.

**PHVA:** Planear, hacer, verificar y actuar.

**SECRETARÍA DE TRANSPARENCIA:** Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

**SIG:** Sistema integrado de gestión.

**SUIT:** Sistema Único de Información de Trámites.

### 3.2. DEFINICIONES

**Acuerdos de nivel de servicio:** Compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, tiempo de respuesta, horarios de atención o minutos de espera en cola. Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o por iniciativa de la entidad. Es un mecanismo por medio del cual las instituciones miden su misión centrada en el usuario.

**Cadena de trámites:** Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.

**Centro de Relevo:** es un proyecto que integra diversas TIC con el fin de responder a las necesidades comunicativas básicas de las personas sordas de Colombia, financiado por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, diseñado y operado desde el 2001 en convenio de asociación por la Federación Nacional de Sordos de Colombia FENASCOL.

**Comparación con otras entidades (Benchmarking):** Mecanismo mediante el cual las entidades pueden realizar ejercicios de comparación sobre mejores prácticas aplicadas en otras entidades, tanto del orden nacional como territorial, en otros países, y organismos o instituciones públicas internacionales. El objetivo es que las entidades puedan tomar como referente los avances en una materia específica que han implementado otros organismos, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Estrategia:** Acción de mediano y largo plazo necesaria para asegurar la misión y alcanzar la visión y los propósitos estratégicos de la organización. Es la forma en que la organización traza el camino a seguir para garantizar su supervivencia en el largo plazo.

**Haciendo Negocios (Doing Business):** Referente internacional que mide la capacidad de hacer negocios y crear empresa dentro de un contexto comparativo, tanto para las entidades del orden nacional como territorial. Así mismo, define mecanismos de comparación entre diversos municipios del país que se convierten en referente para obtener mejores prácticas a replicar por parte de las entidades públicas sobre ciertos trámites empresariales, contribuyendo a aumentar la productividad, acelerar el crecimiento y desarrollo económico, así como a estimular la competitividad del país.

**Hoja de ruta:** es un plan que establece a grandes rasgos la secuencia de pasos para alcanzar un objetivo. Se especifican tiempo y recursos necesarios. Puede entenderse como un plan de acción a largo plazo y general que acerca los objetivos estratégicos a objetivos más tangibles y alcanzables.

**Interoperabilidad:** Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

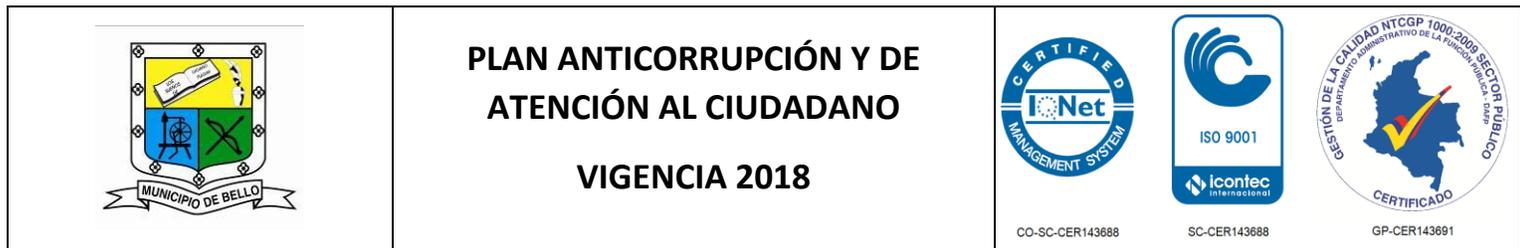
**Otro Procedimiento Administrativo:** Conjunto de acciones que realiza el usuario de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro. En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Plan estratégico:** es un programa de actuación que consiste en aclarar lo que pretendemos conseguir y cómo nos proponemos conseguirlo. Esta programación se plasma en un documento de consenso donde concretamos las grandes decisiones que van a orientar nuestra marcha hacia la gestión excelente.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea



por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc.), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

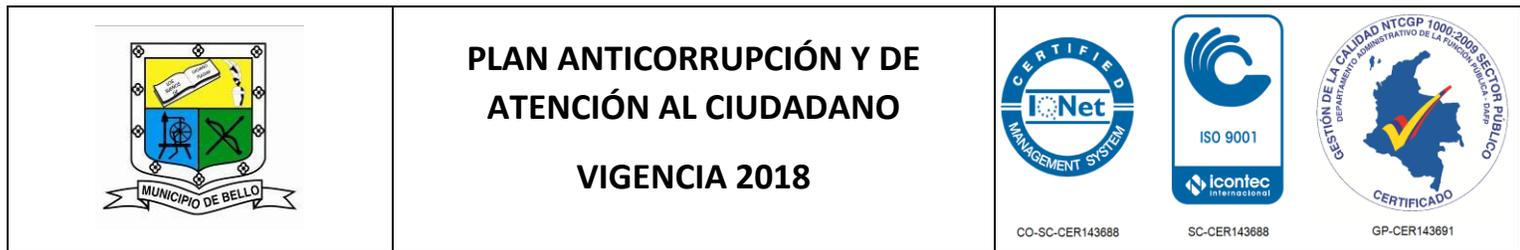
**Transparencia activa:** Implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

**Transparencia pasiva:** Se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

**Ventanilla única virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

#### 4 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL

La Administración Central del Municipio de Bello en coherencia con el artículo 311 de la Constitución Política de Colombia, “Le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes<sup>2</sup>”.



Para cumplimiento de estas funciones el municipio realiza acciones en dos vías:



*Ilustración 1: Acciones del municipio.*

Las acciones de oficio corresponden a aquellos programas y proyectos que dan respuesta a los Planes de Gestión definidos por el Municipio:

- Plan de desarrollo
- Plan de ordenamiento territorial
- Planes sectoriales.
- Entre otros

Las acciones por Demanda, dan respuesta a las necesidades diarias de la comunidad, las cuales son resueltas a través de trámites y servicios con las que cuenta la Entidad y que están a disposición de la Ciudadanía.

La Administración dispone además en su portal web de un acceso a la ventanilla única desde la cual los ciudadanos pueden hacer las consultas y trámites en línea:

Como mecanismos de participación ciudadana la Administración cuenta con:

- Para interponer una petición, queja, reclamo o denuncia, por favor ingrese en el espacio de PQRSD, a través del siguiente enlace: <http://www.bello.gov.co/pgrdbello/>
- Puede escribir vía correo electrónico a [contactenos@bello.gov.co](mailto:contactenos@bello.gov.co).
- Encuentre en la Ventanilla Única una guía de servicios que presta el estado.
- En la línea telefónica, puede comunicarse con Atención al Ciudadano: (57-4) 4521000.
- En esta página del portal web encontrará los siguientes módulos de participación: Chat, encuesta y foros.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

- Podrá encontrar información útil sobre trámites y servicios que presta la Alcaldía de Bello, en el enlace de Hojas de Vida Trámites.
- Disponemos de un Glosario para consultar los términos más usados en el portal web de la Alcaldía de Bello.
- Tenga en cuenta que protegemos la población vulnerable, conozca los programas, acuerdos y decretos en la página de Población Vulnerable.
- A través de las diferentes redes sociales de la Alcaldía de Bello, usted puede interactuar, comentar y participar, síganos en:
  - [Facebook.com/AlcaldiadeBello](https://www.facebook.com/AlcaldiadeBello)
  - [Youtube.com/BelloAlcaldia](https://www.youtube.com/BelloAlcaldia)
  - [Soundcloud.com/AlcaldiaBello](https://www.soundcloud.com/AlcaldiaBello)
  - [Twitter.com/AlcaldiadeBello](https://twitter.com/AlcaldiadeBello)
  - [Instagram.com/AlcaldiaBello](https://www.instagram.com/AlcaldiaBello)

El horario de Atención al Ciudadano de manera presencial, se realiza en nuestro punto de atención ubicado en la carrera 50 N° 51-00, Edificio Gaspar de Rodas, en horario de 7:30 am a 12:00 m y de 1:30 pm a 6:00 pm y Viernes de 7:30 am a 12:00 m y de 1:30 pm a 5:00 pm.

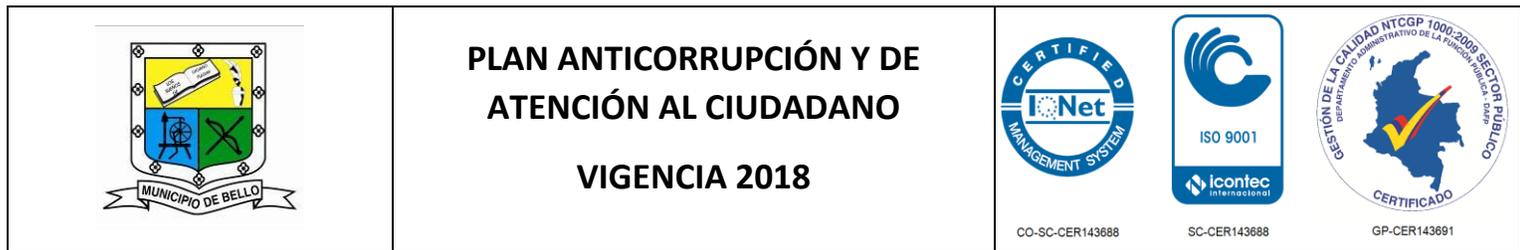
Este espacio es para el ciudadano, participe de forma activa, usted hace parte de Bello, ciudad de progreso.

### 5 COMPONENTES<sup>3</sup>

Con el fin orientar las estrategias del Plan a las principales acciones de corrupción del Municipio presentamos los siguientes componentes según documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” emitido por el DAFP. Departamento Administrativo de la Función Pública.

El documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” presentó su primera actualización (versión 2) en el 2015, en la cual agregan un componente, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información y dejan otro, iniciativas adicionales, para estrategias adicionales que cada entidad considera realizar.

<sup>3</sup> políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios.



**Tabla. Descripción de Componentes.**

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	VERSIÓN 1	VERSIÓN 2
Componente 1	Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción	Si	Si
Componente 2	Racionalización de trámites	Si	Si
Componente 3	Rendición de cuentas	Si	Si
Componente 4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Si	Si
Componente 5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	No	Si
Componente 6	Iniciativas adicionales	No	Si

## 5.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

*“Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos”<sup>4</sup>.*

### 5.1.1 Responsable

Entidad líder en la Administración Central: Secretaría de Planeación

### 5.1.2 Objetivo específico

Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos y monitoreo a los controles establecidos

<sup>4</sup>Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

### 5.1.3 Acciones propuestas

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA	
1. Gestión del Riesgo de Corrupción	Política de Administración del Riesgo	1.1	Actualizar la política de administración de riesgos, con los respectivos controles, y alinear con la planeación estratégica de la entidad. Incluyendo los controles a los riesgos de corrupción.	Política de Gestión de Riesgo actualizada y publicada en el SIG	Secretaría de Planeación de	28/02/2018
		1.2	Actualizar mapa de riesgos de corrupción institucional de acuerdo a últimos cambios de Estructura	Mapa de Riesgos actualizado según últimos cambios de estructura	Secretaría de Planeación de	28/02/2018
		1.3	Socializar y publicar Política de Gestión de Riesgos	Política de Gestión de Riesgos difundida	Secretaría de Planeación de	31/03/2018
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.4	Identificar los riesgos de corrupción de la entidad, sus fuentes, causas y consecuencias.	Riesgos de corrupción identificados	Secretaría de Planeación de	1/11/2018
		1.5	Revisar el mapa de riesgos de corrupción conforme a los procesos de la entidad, teniendo en cuenta el objetivo del proceso e identificando las causas que originan prácticas corruptas, riesgos de corrupción y consecuencias o efectos ocasionados por estos.	Mapa de Riesgos de Corrupción Revisado según Nueva Estructura	Secretaría de Planeación, Procesos involucrados, COSIG de	1/11/2018
		1.6	Valorar los riesgos de corrupción de la entidad, donde se determine su probabilidad de materialización y su impacto y evaluarlos comparándolos con sus controles para determinar la zona de riesgo final.	Riesgos de corrupción Valorados y actualizados	Secretaría de Planeación, Procesos involucrados, COSIG de	1/11/2018
	Consulta y Divulgación	1.7	Consolidar el mapa de riesgos de corrupción como resultado de un proceso de participación de actores internos y externos a la entidad, Antes de su divulgación.	Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado	Secretaría de Planeación, Procesos involucrados, COSIG de	31/11/2018
		1.8	Publicar en la página web de la entidad la matriz de riesgos de corrupción.	Matriz de riesgos de corrupción Publicada	Secretaría de Planeación de	31/01/2018
	Monitoreo y Revisión	1.9	Monitorear y revisar el mapa de riesgos de corrupción por parte de los líderes de los procesos.	Mapa de riesgos de corrupción monitoreado	Secretaría de Planeación COSIG de	En el periodo establecido en la política de Administración del riesgo

	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> <b>VIGENCIA 2018</b>	 <small>CO-SC-CER143688</small>	 <small>SC-CER143688</small>	 <small>GP-CER143691</small>
---	---	---	--	--

	Seguimiento	1.10	Realizar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, analizando las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción revisado y actualizado en el SIG	Secretaría de Planeación	En el periodo establecido en la política de Administración del riesgo
--	-------------	------	--	--	--------------------------	---

### 5.1.4 Presupuesto

Sujeto a la Disponibilidad de recursos financieros por parte de la Entidad.

### 5.1.5 Indicador

- % de Cumplimiento de Actividades

## 5.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

*“La legitimación del Estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos”<sup>5</sup>.*

### 5.2.1 Responsable

**Entidad líder en la Administración Central:** Secretaría de Servicios Administrativos – Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico.

### 5.2.2 Objetivo específico

Facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, enfocadas a implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes

### 5.2.3 Acciones propuestas

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
2. Racionalización de Tramites	Proceso De Racionalización De Tramites	2.1 Identificar los trámites u otros procedimientos administrativos con que cuenta la entidad y clasificar según su importancia y mayor impacto a racionalizar según el procedimiento.	100% de Trámites u procedimientos Identificados	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	30/06/2018
		2.2 Clasificar los trámites de la entidad según su importancia, y los procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.	100% de Trámites de la entidad clasificados	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	30/06/2018
		2.3 Realizar mejoras en los costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos con que cuenta la entidad e incluir el uso de medios tecnológicos para su realización.	Revisión y ajuste del 100% de los trámites identificados	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	30/06/2018

<sup>5</sup>Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

	<b>Identificación De Trámites</b>	2.4	Establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Reporte del 100% inventario de trámites registrados al SUIT	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico Universitario de Organización y Métodos	30/06/2018
	<b>Priorización de Trámites</b>	2.5	Desarrollar la racionalización de trámites a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas.	Inventario del 100% de trámites racionalizados	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	30/06/2018
	<b>Interoperabilidad</b>	2.6	Adoptar y publicar la estrategia de racionalización de trámites, en las fechas establecidas para su formalización la página web de la entidad.	Estrategias de racionalización de trámites publicadas en la Web	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	30/08/2018
		2.7	Realizar los seguimientos a la estrategia de racionalización de trámites por arte de la Oficina de Control Interno en las fechas establecidas para su realización.	Informes de seguimiento de Control Interno	Secretaría Control Interno	29/09/2018

### 5.2.4 Presupuesto

Sujeto a la Disponibilidad de recursos financieros por parte de la Entidad.

### 5.2.5 Indicador

- Trámites por esquemas de acceso no presenciales.
- Satisfacción de los ciudadanos.

## 5.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

*“Proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control<sup>6</sup>”.*

### 5.3.1 Responsable

Entidad líder en la Administración Central: Secretaría de Planeación. Oficina Asesora de Comunicaciones

### 5.3.2 Objetivo específico

Adoptar un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades y ciudadanos generados espacios de diálogo sobre los asuntos públicos

### 5.3.3 Acciones propuestas

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
------------	---------------	-------------	-----------------	-------------	-------

<sup>6</sup> Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

<b>3. Rendición de Cuentas</b>	<b>Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible</b>	3.1	Realizar un diagnóstico de debilidades y fortalezas internas sobre las acciones de Rendición de Cuentas.	Informe de Diagnóstico de rendición de cuentas 2016 en el portal Web	Comunicaciones	31/03/2018
		3.2	Identificar los grupos de interés y sus necesidades de información en el procedimiento y la Política de rendición de cuenta para focalizar las acciones de rendición de cuentas.	Revisión estado de políticas y procedimientos incluyendo la rendición de cuentas del SIG	Comunicaciones	31/03/2018
		3.3	Formular las actividades para ser cumplidas durante el año 2018 según plan de trabajo de Comunicaciones integrarlas al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo a objetivos y metas trazadas en la Rendición de Cuentas.	Plan de Trabajo de Comunicaciones actualizado e identificando los temas de rendición de cuentas	Comunicaciones	31/03/2018
	<b>Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones</b>	3.4	Promover y realizar el diálogo con la ciudadanía conforme a lo estipulado en el Manual Único de Rendición de Cuentas.	informe de acciones emprendidas según metodologías definidas sobre la Rendición de cuentas	Comunicaciones	28/07/2018
		3.5	Selección de acciones para generar incentivos conforme a lo estipulado en el Manual Único de Rendición de Cuentas.	Identificar las estrategias de incentivos definidas en metodologías implementadas	Comunicaciones	28/07/2018
		3.6	Realizar la evaluación por la ciudadanía registrada en una memoria, publicada y divulgada para conocimiento público.	Socialización y difusión de la Rendición de Cuentas en la web de la entidad	Comunicaciones	31/10/2018

### 5.3.4 Presupuesto

Sujeto a la Disponibilidad de recursos financieros por parte de la Entidad.

### 5.3.5 Indicador

- Cumplimiento del cronograma de rendición de cuentas (1 por año)



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

## 5.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

*“Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos”.*

### 5.4.1 Responsable

Entidad líder en la Administración Central: Secretaría Privada

### 5.4.2 Objetivo específico

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.

### 5.4.3 Acciones propuestas

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Mejorar Atención al Ciudadano	4.1 Realizar encuestas de percepción a los ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y asimismo utilizar la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos.	Tabulación y consolidado de encuestas	Secretaria Privada	31/03/2018
	Fortalecimiento de los Canales de Atención	4.2 Fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.	Metodologías definidas y actualizadas	Secretaria Privada	31/03/2018
	Normativo y Procedimental	4.3 Formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, actualización de políticas y procedimientos en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.	Planes y procedimientos Actualizados bajo normativa	Secretaria Privada	31/05/2018
		4.4 Revisar los protocolos éticos para incluir políticas de trato digno al ciudadano según la normativa y responsabilidad de los servidores públicos frente a las PQRSD, que garanticen la oportunidad de respuesta de los ciudadanos.	Protocolos revisados	Secretaria Privada	28/07/2018



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

		4.5	Sensibilización, capacitación y seguimiento a los funcionarios de la administración, responsables de la recepción de las PQRSD, sobre los canales de información, y la normatividad.	Capacitaciones bajo la normativa	Secretaria Privada	30/06/2018
	<b>Relacionamiento con el Ciudadano</b>	4.6	Gestionar acciones que den cuenta de las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.	Informes de Gestión que incluya necesidades de la población objetivo	Secretaria Privada	31/03/2018
	<b>Relacionamiento con el Ciudadano</b>	4.7	Fortalecer la página web de la entidad, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co)	Disposición de enlaces en la página Web	Secretaria Privada	31/03/2018
		4.8	Actualizar y diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos	Registros y formatos actualizados	Secretaria Privada	31/03/2018
		4.9	Cumplir con los parámetros establecidos para dar respuesta a las peticiones dando cumplimiento a que estas sean objetivas, veraz, completas, motivadas, actualizadas, oportunas, informativas, claras y de fácil comprensión.	Informes mensuales de seguimiento a las PQRSD incluyendo indicadores de oportunidad y evaluación	Secretaria Privada	31/03/2018
		4.10	Vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad incluyendo entre otras la recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.		Secretaria Privada	31/03/2018

### 5.4.4 Presupuesto

Sujeto a la Disponibilidad de recursos financieros por parte de la Entidad.

### 5.4.5 Indicador

- Oportunidad en la atención de PQRSD.
- Percepción Satisfacción de los ciudadanos.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

## 5.5 TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

*“Acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.”*

### 5.5.1 Responsable

Entidad líder en la Administración Central: Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico.

### 5.5.2 Objetivo específico

Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública<sup>7</sup>.

### 5.5.3 Acciones propuestas

COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información	Lineamientos de Transparencia Activa	5.1	Publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 de 2014 en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.	Diagnóstico de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	31/03/2018
		5.2	Evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014		Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	28/04/2018
	Criterio diferencial de accesibilidad	5.3	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a todo tipo de población.	Informe de Mejoras implementadas en el Sistema de atención	Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	28/04/2018
		5.4	Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.		Dirección Técnica de TIC y Soporte Tecnológico	30/05/2018
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.5	Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe Solicitudes de Acceso	Secretaría Privada	28/09/2018

<sup>7</sup>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.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

#### 5.5.4 Presupuesto

Sujeto a la Disponibilidad de recursos financieros por parte de la Entidad.

#### 5.5.5 Indicador

Estadísticas relacionadas con solicitudes de acceso a información:

- El número de solicitudes recibidas.
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

### 5.6 INICIATIVAS ADICIONALES

*“Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública”*

#### 5.6.1 Objetivo específico

Establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos para combatir y prevenir la corrupción.

#### 5.6.2 Responsable

Entidad líder en la Administración Central: Dirección Control Disciplinario.

#### 5.6.3 Acciones propuestas

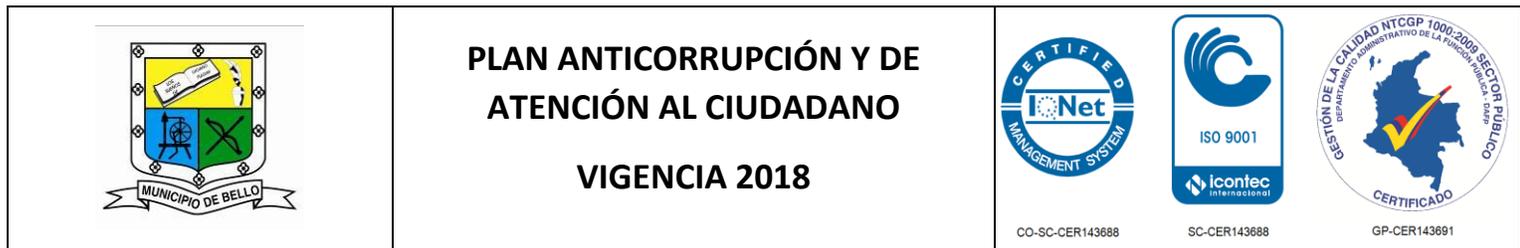
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA
6. Iniciativas Adicionales	Definir iniciativas de mejora en la actuación de los servidores públicos	6.1	Establecer y fortalecer mecanismos o canales de denuncia de hechos de corrupción y consolidar informes de los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos en el marco de la ley de transparencia ley 1712 de 2015, además de	Informe de procesos disciplinarios entre otros mecanismos definidos	Dirección Control Disciplinario	31/05/2018

#### 5.6.4 Presupuesto

Sujeto a la Disponibilidad de recursos financieros por parte de la Entidad.

#### 5.6.5 Indicador

- Investigaciones por hechos de corrupción.



- Sanciones por hechos de corrupción.

## 6 SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá ser publicado en el portal web del municipio y durante el respectivo año de vigencia y podrá ser ajustado.

A la Secretaría 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 acciones consignadas en el Plan, según como se ilustra a continuación:

Primer seguimiento		Segundo seguimiento		Tercer seguimiento	
Fecha de corte:	30 de abril	Fecha de corte:	31 de agosto	Fecha de corte:	31 de diciembre
Fecha publicación:	10 de mayo	Fecha publicación:	10 de septiembre	Fecha publicación:	10 de enero

*Ilustración: Seguimiento y publicación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*

El nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje:

NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES	INTERPRETACIÓN	COLOR
0% a 59%	Zona baja	ROJO
60% a 79%	Zona media	AMARILLO
80% a 100%	Zona alta	VERDE

*Tabla 1: Interpretación de los resultados de la evaluación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano*

## 7 ANEXOS

- Matriz del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018



CO-SC-CER143688



SC-CER143688



GP-CER143691

## NOTAS DE CAMBIO

BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN	FECHA aaaa-mm-dd
No aplica para la primera versión.	01	aaaa-mm-dd

Elaboró:	Equipo de trabajo de Planeación	Fecha:	2017-12-29
Revisó:	Francisco Javier Echeverri Cárdenas	Fecha:	2018 -01-16
Aprobó:	Cesar Suárez Mira	Fecha:	2018 -01-26

## ANEXOS