



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2020

Dando cumplimiento a lo establecido en el Artículo 73 de la cc, el Decreto 2641 del 2012, el CONPES 3654 de 2010, los lineamientos de la guía, “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2”, y el Decreto 1499 de 2017, nos permitimos divulgar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Administración Municipal de Guatapé, para el 2020, con el fin de prevenir, impedir, combatir y erradicar toda clase de prácticas corruptas, con la participación vinculante de todos los servidores públicos de nuestra Entidad.

Juan Sebastián Pérez Flórez
Alcalde Municipal

Guatapé Emprende
2020-2023

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	3
2. MARCO NORMATIVO	3
3. OBJETIVOS	5
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	5
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	5
4. ALCANCE.....	6
5. CONTEXTO ESTRATÉGICO.....	6
5.1 MISIÓN	6
5.2 VISIÓN	6
5.3 PRINCIPIOS RECTORES.....	7
5.4 VALORES.....	7
5.5 OBJETIVOS DE CALIDAD.....	7
5.6 Panorama de los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, con un análisis de las principales denuncias sobre la materia	8
5.7 Diagnóstico de los trámites y servicios de la Entidad	8
5.8 Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos - rendición de cuentas.....	9
5.9 Diagnóstico de la Estrategia de Servicio al Ciudadano.....	9
5.10 Percepción del Usuario	10
5.11 Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.....	10
6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020	11
6.1 Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos.....	11
6.1.1 Principales propósitos	11
6.2 Racionalización de trámites	11
6.2.1 Principales propósitos	11
6.3 Rendición de cuentas	12
6.3.1 Principales propósitos	12
6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	12

6.4.1	Principales propósitos	13
6.5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	13
6.5.1	Principales propósitos	13
6.6	Otras iniciativas	13
6.6.1	Principales propósitos	14
7.	SEGUIMIENTOS.....	14
7.1	Fechas de seguimientos y publicación	14
Anexo 1.	Componente 1.....	13
Anexo 1.	Componente 2.....	15
Anexo 1.	Componente 3.....	16
Anexo 1.	Componente 4.....	18
Anexo 1.	Componente 5.....	20
Anexo 1.	Componente 6.....	23

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en la vigencia 2020, da cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la 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”* y a las demás normas que la complementan, brindando a la comunidad guatapense un marco que identifica los posibles riesgos de corrupción al interior de la institución, estableciendo sus causas y definiendo controles preventivos, generando espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Entidad y la interrelación con los grupos de interés, recibiendo, gestionando y haciendo seguimiento continuo a los trámites y servicios, y resolviendo oportunamente las PQRSD, cumpliendo los valores consignados en el Código de Ética de la Entidad, cuya finalidad es incentivar la sana convivencia y generar una transformación cultural, definiendo el instrumento índice de información de carácter clasificada y reservada para las dependencias que manejan documentos de carácter confidencial y trabajando en el mejoramiento continuo de Servicio al Ciudadano en términos de atención y tiempos de respuesta.

2. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia - 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”*.
- Ley 134 de 1994, *“Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana”*.
- Ley 190 de 1995, *“Por la cual se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”*.
- Decreto 2150 de 1995, *“Por la cual suprime y reforma regulaciones procedimientos trámites innecesarios en la Administración Pública”*.
- Ley 472 de 1998, *“Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones”*.
- Ley 489 de 1998, Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Decreto 2145 de 1999, *“Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública”*.
- Directiva Presidencial 09 de 1999: Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- Decreto 2593 de 2000, *“Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de noviembre 4 de 1999”*.

- Decreto 1537 de 2001, “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado”. Página 8 de 58
- Ley 720 de 2001, “Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos”.
- Ley 872 de 2003, “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.
- Ley 850 de 2003, “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
- Decreto 4110 de 2004, “Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003, y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública”.
- Conpes 3292 de 2004, “Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública”.
- Decreto 3622 de 2005, “Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo”.
- Ley 962 de 2005, “Por el cual Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- 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 del 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”.
- Decreto 2641 del 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- 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 1450 de 2012, “Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012”.
- Decreto 2482 de 2012, “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión”. Página 9 de 58
- Decreto 2573 de 2014, “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 943 de 2014, mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el estado colombiano.

- 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”.
- 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”.
- Ley 1755 de 2015, “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Ley 1753 de 2015, “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2018.
- 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.
- Conpes 3785 de 2013 Política nacional de Eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
- Decreto 1499 del 11 septiembre de 2017, “Por medio del cual se modifica el decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar estrategias concretas encaminadas fortalecer la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos, la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la entidad, la rendición de cuentas efectiva y permanente, la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones de la Entidad, y el fomento de las estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano, mediante una gestión transparente en nuestro quehacer.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer y desarrollar estrategias para prevenir, impedir, combatir y erradicar toda clase de prácticas corruptas dentro de nuestra Entidad Territorial
- Formular y desarrollar las estrategias para la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, incentivando la participación ciudadana en la construcción, visibilización, control y rendición de la gestión pública.
- Mejorar el servicio al ciudadano, a través de la racionalización de trámites y servicios.

- Realizar seguimiento y verificar la implementación de las disposiciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

4. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano comprende el desarrollo de las estrategias encaminadas a fortalecer la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, contemplando entre otros aspectos, la gestión de los mapas de riesgos de corrupción de la Entidad, las medidas concretas para mitigar los riesgos, la Estrategia Anti trámites y los mecanismos para mejorar la rendición de cuentas y la atención al ciudadano, serán un compromiso y responsabilidad de la Administración Municipal de Guatapé, y de estricta aplicación para todos los servidores públicos, personal de apoyo y personas naturales o jurídicas que celebren contratos con la Entidad territorial.

5. CONTEXTO ESTRATÉGICO

5.1 MISIÓN

Juntos promoveremos una administración pública transparente, participativa, eficiente y emprendedora con igualdad de condiciones, en el cual hay verdaderas posibilidades que surgen de la innovación. Donde se realicen programas y proyectos para que los habitantes de Guatapé tengan acceso a una vivienda, crecer en condiciones dignas de salud, servicios públicos, empleo y educación a través de un gobierno cercano, que de ejemplo y que gestione a nivel departamental, nacional e internacional recursos para el progreso de todos. (Flórez, 2020-2023) *Sujeta a cambios*

5.2 VISIÓN

Guatapé será en el 2023 un municipio moderno, emprendedor y modelo de desarrollo para la región. Un pueblo que se destaque por su identidad cultural como eje articulador del desarrollo turístico sostenible con el medio ambiente. Donde sus habitantes progresen con una economía próspera, tengan vivienda digna, salud, seguridad y educación. Seguiremos siendo un municipio turístico cada vez más renombrado a nivel nacional e internacional y capaz de manejar la oferta de turistas conservando nuestra identidad Guatapense, donde nuestro principal objetivo sea un GUATAPÉ PARA NOSOTROS. (Flórez, 2020-2023) *Sujeta a cambios*

5.3 PRINCIPIOS RECTORES

Los principios rectores se enmarcan en el diseño y profundización de un proceso de gobernabilidad democrática, cuyo ejercicio cobre vigencia desde el mismo momento de la preparación de la propuesta de gobierno y luego acompañe su ejecución.

Se trata de concebir un modelo de gobernabilidad en el que se trascienda la noción convencional que refiere sólo un aparato gubernamental eficiente y que signifique el verdadero sentido del hacer política en el afianzamiento de unas relaciones Sociedad–Estado, generadoras de un estado de equilibrio dinámico entre las demandas sociales y la capacidad de respuesta gubernamental sujetos a la coordinación, concurrencia y subsidiariedad, garantizando la eficacia, eficiencia, publicidad, transparencia, moralidad, responsabilidad e imparcialidad. *Sujeta a cambios*

5.4 VALORES

- La virtud personal.
- La justicia social y la solidaridad.
- La estabilidad, el orden y la autoridad.
- La libertad y los derechos fundamentales.
- El desarrollo y el crecimiento de la economía.

5.5 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Aumentar la satisfacción de la comunidad.
- Cumplir con las competencias y normas legales vigentes aplicables al municipio mediante la ejecución del mandato legal de manera permanente.
- Adoptar medidas que optimicen los recursos humanos, físicos y financieros para la prestación oportuna de los servicios.
- Satisfacer los requisitos de la comunidad Guatapense, mediante la formulación y ejecución del plan de desarrollo para el período de gobierno.
- Establecer espacios directos de comunicación con la comunidad para identificar sus necesidades.
- Mejorar continuamente el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Aplicar procesos adecuados de Planificación, Control y Seguimiento que permitan un equilibrio en el Desarrollo Territorial y Ambiental.
- Conforme a lo establecido en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- versión 2”, se presenta el contexto actual de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano implementados en la Administración Municipal de Guatapé.

5.6 Panorama de los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, con un análisis de las principales denuncias sobre la materia.

- La entidad mediante Decreto 013 de 2017 Adoptó y aprobó la Política de Administración del Riesgo del Municipio de Guatapé, cuyo objetivo es: “Direccionar y fortalecer la toma de decisiones oportuna, minimizando los efectos adversos al interior del Municipio de Guatapé, con el fin de dar continuidad a la gestión de la entidad de manera que facilite el cumplimiento de los objetivos institucionales”.
- De igual forma tiene mapa de riesgos para cada uno de los once procesos documentados, mapa de riesgos institucional y de corrupción.
- Adicionalmente tiene documentado los procedimientos INF-PR-02 Atención a peticiones y MEJ-PR-02 Atención a PQRSF mediante los cuales se puede recepcionar algún tipo de manifestación relacionada con actos de corrupción en la entidad.
- Así mismo se tiene conformado el Comité de Control Interno Disciplinario para atender los eventuales casos de corrupción que se presenten

5.7 Diagnóstico de los trámites y servicios de la Entidad

Frente a los avances de la implementación de la Estrategia Anti trámites, específicamente en lo relacionado con los trámites y servicios, se observa que la entidad para el año 2017 alcanzó la inscripción del 100% de los trámites según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública mediante el SUIT, al igual que el proceso de racionalización de un trámite.

Se inicia con un inventario final de 80 trámites y 4 OPA inscritos, de los cuales se ha logrado racionalizar uno de ellos, así mismo se obtuvo la certificación por haber aprobado la primera fase de racionalización de trámites.

De acuerdo con los lineamientos del Decreto 1499 de 2017 y la inclusión de la racionalización de trámites como una de las políticas de gestión y desempeño, se unificó el seguimiento y evaluación del tema a través de la utilización del FURAG, que para la vigencia 2018 (a la fecha no se tiene los resultados del 2019) dio como resultado 58.5, que se debe comparar con el puntaje promedio obtenido por el grupo par, que alcanzó un puntaje de 68.2.

A través de la política y gracias al mejoramiento de la página web de la entidad, se ha logrado optimizado la interoperabilidad con otras entidades, al hacer el enlace directo con las mismas, ofreciendo un mejor servicio con el menor tiempo de acuerdo a las condiciones de conectividad del usuario

Se implementó también el aplicativo de inscripción de proyectos de inversión pública, mediante la MGA Web, donde personas de la comunidad pueden enviar sus proyectos, con tan sólo el ingreso de sus datos personales e inscribiéndose en dicha plataforma como “Formulador Ciudadano”.

5.8 Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos - rendición de cuentas.

La participación ciudadana, en el marco de la rendición de cuentas, se ha configurado como un dispositivo en las administraciones municipales para mejorar el rendimiento, la eficacia y la eficiencia de la gestión pública. De igual manera, es una herramienta para fortalecer la democracia en un territorio. De ahí la relevancia de la creación de espacios que faciliten a la ciudadanía y a sus líderes el conocimiento sobre las leyes, normas, mecanismos y formas de participación, que les brinden herramientas para ser ciudadanos activos y proactivos.

En este sentido, durante el año 2019, se adelantó una rendición parcial de cuentas en el mes de julio, en el parque principal en el marco de la Feria de “Zócalos y Flores, Silletas y Colores”, con transmisión en vivo en la televisión y radio local. Se realizó la Audiencia Pública de Rendición de cuentas el 20 de diciembre de 2019, y el 27 de diciembre de 2019 en el marco del Empalme Efectivo y Transparente, todos ellos transmitidos en la emisora municipal, el canal Corpagua TV, y Facebook Live. Se realizaron también rendiciones de forma impresa a través del librito “Informe de Gestión” de la Administración Municipal del periodo anterior, 2016-2019, y de la revista “Para Volver a Creer 2016-2019” entregada a la comunidad en el mes de noviembre de 2019. Se realizaron socializaciones de los proyectos de mayor impacto comunitario tanto de obra de infraestructura como los programas sociales. Es importante tener en cuenta que en el mes de diciembre se realizó rendición de cuentas de regalías ante el OCAD municipal.

En la era digital, Guatapé se articuló con la estrategia tecnológica de contar a la comunidad a través de redes sociales sus avances y dificultades, a través de: Facebook “Guatapé Antioquia”, Twitter “Municipio de Guatapé@Guatape_Ant” e Instagram: “Guatapeant”, en las que para el periodo 2020-2023, se potenciarán, llegando a más número de habitantes del Municipio, creando una estrategia comunicacional clara, concisa, de acuerdo con los grupos de interés.

5.9 Diagnóstico de la Estrategia de Servicio al Ciudadano

En la Administración Municipal de Guatapé se dispone de los siguientes canales de atención a los usuarios con la finalidad de garantizar el acceso a los servicios y a la información, como se describen a continuación:

- Oficina de atención al usuario localizada al ingreso de la Administración Municipal
- Buzón de sugerencias ubicado en el primer piso de la entidad.
- Link en la página web, tal como lo dispone la Ley 1474 de 2011
- Cuenta de correo electrónico: contactenos@guatape-antioquia.gov.co
- Línea telefónica 8610555 Ext 101
- Redes sociales: Facebook “Guatapé Antioquia”, Twitter “Municipio de Guatapé@Guatape_Ant” e Instagram: “Guatapeant”
- En la Oficina de correspondencia, localizada en el segundo piso de la Administración Municipal.
- Chat a través de la página web: www.municipiodeguatape.gov.co.

5.10 Percepción del Usuario

Como una estrategia de mejoramiento para la Administración Municipal, frente a la percepción del usuario desde el macroproceso Evaluación y mejora se tiene definido el procedimiento MEJ-PR-03 Medición y evaluación de la percepción del cliente, desde el cual se define la medición mínimo una vez al año de la satisfacción por la prestación de los servicios de la entidad, cuyos resultados se socializan con la Alta Dirección para tomar las acciones de mejora a que haya lugar.

5.11 Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

Desde la Oficina de Control interno se hace seguimiento a la publicación de la información en la página web de acuerdo con los lineamientos de la Ley 1712 de 2014, para la cual se tuvo un porcentaje de cumplimiento del 74% durante el año 2018, pues aún no se encuentran disponibles los resultados del año 2019.

6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

6.1 Gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos

Se tiene como objetivo para la vigencia, gestionar los riesgos de corrupción identificados en los diferentes procesos de la Entidad, a través de la implementación de la Política de Administración de Riesgos adoptada, de las acciones establecidas para mitigarlos y la alineación de estas acciones a la planificación estratégica de la Entidad.

6.1.1 Principales propósitos

- Divulgar en todos los niveles de la Entidad, la Política de Administración de Riesgo adoptada y los lineamientos para gestionar los riesgos de corrupción.
- Revisar, actualizar y divulgar el mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con los resultados de la revisión de los mapas de riesgos de cada uno de los procesos.
- Monitorear y hacer seguimiento periódico a los controles establecidos con el fin de evitar su materialización, de acuerdo con lo establecido en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015.

Ver anexo1. Componente 1.

6.2 Racionalización de trámites

Tiene como objetivo optimizar el funcionamiento interno de la entidad mediante la implementación de acciones que permitan facilitar la participación y el acceso del ciudadano a la gestión administrativa, mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación, fomentando la transparencia e interoperabilidad en la prestación de servicios, con el fin de generar un modelo de gestión integral y articulado en beneficio de la comunidad.

6.2.1 Principales propósitos

- Reforzar conocimientos en cuanto a la implementación de la Estrategia Anti trámites en la Entidad.

- Centralizar esfuerzos en la racionalización de los trámites y servicios, con el fin de identificar cadenas de trámites y priorizar rutas críticas del usuario para la realización de los trámites y servicios.
- Definir estrategias para facilitar la participación y el acceso del ciudadano a la gestión administrativa, disminución de pasos o validación de datos a través de medios electrónicos.
- Optimizar el uso de los recursos para atender los requerimientos de la ciudadanía de manera oportuna, eficiente y eficaz.
- Continuar en la identificación de trámites y servicios con el objetivo de ampliar la oferta de servicios a la comunidad.

Ver anexo1. Componente 2.

6.3 Rendición de cuentas

Tiene por objeto garantizar el cumplimiento del CONPES 3654 de 2010 que define que un proceso exitoso de Rendición de Cuentas incluye el desarrollo de tres componentes: información, diálogo e incentivos.

6.3.1 Principales propósitos

- Entregar a los ciudadanos información clara, concreta y oportuna sobre las gestiones e inversiones que adelanta la Administración Municipal.
- Brindar espacios de diálogo, posibilitando de esta manera el control social participativo al que tienen derecho los ciudadanos.
- Evaluar y retroalimentar la gestión institucional a partir de la evaluación de las jornadas de rendición de cuentas.

Ver anexo1. Componente 3.

6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Se pretende formular acciones y realizar el seguimiento de las mismas con el propósito de ofrecer un servicio ágil y oportuno que permita fortalecer la credibilidad, confianza y transparencia de la gestión adelantada por la entidad.

6.4.1 Principales propósitos

- Reconocer y analizar las características de los usuarios, para proponer el ajuste y/o implementación de nuevos trámites y servicios acorde a sus necesidades y expectativas, razón por la cual es fundamental la ejecución de una estrategia que permita identificar quiénes son nuestros usuarios, cuáles son los servicios solicitados a la entidad y a través de qué canales se realiza la interacción de los ciudadanos con la Administración Municipal.
- Establecer acciones que permitan la mejora continua, aplicando las herramientas de caracterización de usuarios, los formularios para la evaluación de la percepción, y fortalecer en los servidores públicos la cultura y responsabilidad del servicio al ciudadano y rendición de cuentas.

Ver anexo1. Componente 4.

6.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Este componente, recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados por la ley. En tal sentido, se incluyen acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública, para mejorar la gestión administrativa y transformar la cultura organizacional.

6.5.1 Principales propósitos

- Diseñar metodologías para el manejo del dato, para cumplir con los criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.
- Formular estrategias que impacten la cultura organizacional.
- Establecer mecanismos de seguimiento y evaluación para mejorar los indicadores de transparencia.

Ver anexo1. Componente 5.

6.6 Otras iniciativas

Se pretende adelantar acciones encaminadas al mejoramiento continuo en la entidad que contribuyan a prevenir actos de corrupción y mejorar la cultura y obligación de todo servidor público de rendir cuentas a la comunidad.

6.6.1 Principales propósitos

- Implementar acciones para la construcción del código de integridad como base para la prevención de la corrupción
- Establecer acciones que permitan la rendición de cuentas en áreas específicas, entre ellas las relacionadas con los proyectos ejecutados con recursos del Sistema General de Regalías.

Ver anexo1. Componente 6.

7. SEGUIMIENTOS

Tal como lo dispone la Ley 1474 de 2017, le corresponderá a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como el seguimiento en las fechas establecidas y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

7.1 Fechas de seguimientos y publicación

- La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así: Primer seguimiento: con corte al 30 de abril, segundo seguimiento: con corte al 31 de agosto, tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.
- A través de la Oficina de Control Interno, los resultados de cada seguimiento se publicarán en la página web de la entidad dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero.
- De igual forma, remitirá copia de dicho seguimiento y la constancia de publicación a la Comisión de Moralización del Departamento de Antioquia de acuerdo con las fechas establecidas por dicha comisión.

Anexo 1. Componente 1

MUNICIPIO DE GUATAPÉ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actividad 1.1: Divulgación de la política de Administración de Riesgos	Una divulgación realizada	Recursos propios	Lidera: Secretaría de Planeación del Desarrollo Físico y Social	Abril de 2020	
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actividad 2.1: Revisión de riesgos de corrupción que puedan implicar adulteración de información en los procesos definidos en la entidad de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MPIG recursos públicos y/o información financiera.	Una revisión realizada	Recursos propios	Lidera: Secretaría de Planeación del Desarrollo Físico y Social	Mayo - Noviembre de 2020	
	2.2	Actividad 2.2: Revisión y actualización de los riesgos de corrupción en los distintos procesos definidos en la entidad de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MPIG	Un mapa de riesgos de corrupción actualizado.	Recursos propios	Lidera: Secretaría de Planeación del Desarrollo Físico y Social	Octubre - noviembre de 2020	

MUNICIPIO DE GUATAPÉ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)							
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción							
Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Actividad 3.1: Divulgación de los riesgos de corrupción.	1 divulgación realizada	Recursos propios	Lidera: Secretaría de Planeación del Desarrollo Físico y Social	30 de junio de 2020	
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Actividad 4.1: Monitorear cada cuatro meses el estado de los riesgos de corrupción, en los distintos procesos.	3 seguimientos realizados	Recursos propios	Lidera: Secretaría de Planeación del Desarrollo Físico y Social	junio 30, Diciembre 30 de 2020	
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	Actividad 5.1: Seguimiento a los riesgos de corrupción de los procesos definidos en la entidad de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MPIG	4 seguimientos realizados	Recursos propios	Lidera: Coordinador de calidad, líderes de procesos, Control Interno.	Junio, Diciembre de 2020	

Anexo 1. Componente 2

<p style="text-align: center;">MUNICIPIO DE GUATAPÉ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)</p>							
Componente 2: Racionalización de Trámites							
Subcomponente/Procesos	N°	Actividades	Meta producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponentes: Identificación, priorización y racionalización de trámites	1	Culminar con la documentación de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. Identificar posibles nuevos trámites susceptibles de inscribir en el SUIT	Trámites documentados y aprobados ante el SUIT	Recursos propios	Secretaría de Planeación del Desarrollo Físico y Social	31 de diciembre de 2020	
	2	Racionalizar Mínimo dos trámites del total de trámites inscritos en el SUIT	Dos trámite racionalizado	Recursos propios	Secretaría de Planeación del Desarrollo Físico y Social	30 de junio y 30 de diciembre de 2020	
	3	Socialización interna en la Administración Municipal sobre la Ley Antitrámites, que contribuya a la comprensión de la estrategia antitrámites.	Una socialización	Recursos propios	Líder: Secretaría de Planeación del Desarrollo Físico y Social	1er semestre 2020	
	6	Suprimir en la documentación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, los formatos que no afecten cumplimiento normativo y administrativo con el fin de brindar mayor agilidad en los procesos.	Suprimir mínimo dos formatos del MIPG	Recursos propios	Líder: Coordinador de Calidad	Permanente mente	
Subcomponentes: Identificación, priorización y racionalización de trámites	7	Digitalizar los actos administrativos y documentos de interés general, expedidos por la Administración Municipal y publicarlos en la Página del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG de la entidad.	100% de actos administrativos digitalizados y publicados en la página	Recursos propios	Dependencia de Sistemas	30 de junio y 30 de diciembre de 2020	

Anexo 1. Componente 3

MUNICIPIO DE GUATAPÉ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)							
Componente 3: Rendición de cuentas							
Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actividad 1.1: Diseñar estrategia de visibilización y socialización de la información de la gestión municipal, a través de los diferentes canales de comunicación con la comunidad.	Información actualizada de la Administración Municipal	Recursos de funcionamiento y de inversión	Alcalde, Secretarios de Despacho	Permanente	
	1.2	Actividad 1.2: Jornada Pública de Rendición de Cuentas ante la comunidad y organismos de control.	Una Jornada pública de rendición de cuentas	Recursos propios	Alcalde, Secretarios de Despacho	Diciembre 31 de 2020	
	1.3	Actividad 1.3: Publicación de informes periódicos de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dirigidos a los ciudadanos y grupos de interés.	Tres informes de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Recursos propios	Oficina de Control Interno	Enero 16 de 2020 Mayo 16 de 2020 Septiembre 14 de 2020	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Actividad 2.1: Definir una estrategia para la interacción entidad - ciudadanía	Una estrategia definida	Recursos de funcionamiento y recursos de inversión	Alcalde, Secretarios de Despacho	Julio de 2020	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de	3.1	Actividad 3.1: Cumplir con la etapa de invitación y sensibilización para la rendición pública de cuentas conforme a la guía establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP)	Publicidad e invitación realizada	Recursos propios	Alcalde, Secretarios de Despacho	Noviembre 30 de 2020	

MUNICIPIO DE GUATAPÉ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)							
Componente 3: Rendición de cuentas							
Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
la rendición y petición de cuentas	3.3	Actividad 3.3: Campaña interna de comunicación orientada a la importancia de la rendición de cuentas y las responsabilidades de los servidores públicos sobre la Rendición de cuentas.	Una Campaña realizada	Recursos propios	Alcalde y Secretaría de Planeación del Desarrollo Físico y Social	Septiembre de 2020	
	3.4	Actividad 3.4: Sensibilización y capacitación a los servidores públicos en el tema de Rendición Pública de Cuentas	Un evento al año (Conferencia o seminario)	Recursos propios	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Septiembre - Octubre de 2020	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Actividad 4.1: Evaluar las Jornadas de Rendición de cuentas que realice la Administración Municipal.	Una jornada evaluada	Recursos de funcionamiento	Alcalde y Secretaría responsable del tema de comunicaciones	Marzo de 2020	

Anexo 1. Componente 4

MUNICIPIO DE GUATAPÉ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)							
Componente 4: Servicio al Ciudadano							
Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Actividad 1.1: Realizar una encuesta de satisfacción de la Ciudadanía.	Una encuesta realizada	Recursos de inversión y recursos propios	Alcalde y Secretarios de Despacho	Octubre de 2020	
	1.2	Actividad 1.2: Mantener el enlace de PQRSF (Petición, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) en la Administración Municipal.	Un enlace de PQRSF en la Administración Municipal	Recursos propios	Alcalde y Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Permanente - Todo el año	
	1.4	Actividad 1.4: Mantener espacio físico adecuado para la atención de PQRSF (aplicación de las guías de accesibilidad) para facilitar el acceso a la población con discapacidad, con movilidad reducida, madres gestantes, adulto mayor y menores de edad. Lo anterior teniendo presente la normatividad vigente en tanto a señalización y en materia de accesibilidad.	Un espacio fortalecido	Recursos de inversión y recursos propios	Secretaría de Planeación del Desarrollo Físico y Social	Permanente - Todo el año	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actividad 2.1: Establecer mecanismos para comunicarle a la ciudadanía los canales de atención	Un medio de comunicación establecido	Recursos propios	Secretaría responsable del tema de comunicaciones	Permanentemente - Todo el año	

MUNICIPIO DE GUATAPÉ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)							
Componente 4: Servicio al Ciudadano							
Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Actividad 3.1: Brindar capacitación a los servidores públicos en el tema "Buenas Prácticas de Atención al Ciudadano"	Una capacitación realizada	Recursos propios	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Primer semestre de 2020	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actividad 5.1: Realizar jornadas de encuentro Comunidad - Administración en el área urbana y rural.	Dos jornadas realizadas	Recursos propios	Alcalde y Secretarios de Despacho	Una jornada en el primer semestre y otra jornada en el segundo semestre	
	5.2	Actividad 5.2: Identificación de los clientes-ciudadanos	Caracterización de usuarios	Recursos propios	Todas las Secretarías de Despacho	Permanente - Todo el año	

Anexo 1. Componente 5

MUNICIPIO DE GUATAPÉ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)							
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información							
Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actividad 1.1: Identificar y clasificar la información más solicitada por los ciudadanos para publicarla de manera proactiva	Publicar proactivamente al menos un nuevo tema en la página Web	Recursos de funcionamiento	Alcalde y Secretarías de Despacho	Junio 30 de 2020 Diciembre 30 de 2020	
	1.2	Actividad 1.2: Definir un mecanismo para la publicación de información relacionada en la Ley 1712 de 2014 en la página Web.	Un mecanismo definido	Recursos de funcionamiento	Secretaría de Turismo Oficina de Comunicaciones	Marzo de 2020	
	1.4	Actividad 1.4: Publicar conjunto de datos abiertos en la página web de la entidad	Un conjunto de datos abiertos publicado	Recursos de funcionamiento	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Mayo de 2020	
	1.6	Actividad 1.6: Elaboración de la Política de protección de datos personales de la entidad.	Política de protección de datos personales elaborada	Recursos de funcionamiento	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Junio 30 de 2020	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.7	Actividad 1.7: Publicación en la página Web de la política de protección de datos personales	Política de protección de datos personales publicada	Recursos de funcionamiento	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Junio 30 de 2020	

MUNICIPIO DE GUATAPÉ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)							
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información							
Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Actividad 2.1: Respuesta adecuada a las solicitudes de información que se hacen a través del buzón de contáctenos, teniendo en cuenta las directrices del decreto 1081 de 2015, en lo relacionado a la gestión de solicitud de información.	Cumplir con el 85% del indicador de PQRSF	Recursos de funcionamiento	Alcalde y Secretarías de Despacho	Permanentemente	
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actividad 3.1: Actualización del Registro o inventario de activos de la información.	Inventario de Activo de información actualizado	Recursos de funcionamiento	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Cada vez que se presente novedades en la información.	
	3.3	Actividad 3.3: Actualización del Índice de información clasificada y reservada.	Instrumento de gestión de la información actualizado con la colaboración de todas las Secretarías de Despacho.	Recursos de funcionamiento	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Cada vez que se presente novedades en la información.	
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.4	Actividad 3.4: Aplicar el mecanismo que se defina en la actividad 1.2 del componente 5, para actualizar el esquema de publicación de información.	Instrumento actualizado con ayuda de las otras dependencias.	Recursos de funcionamiento	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Cada vez que se presenten novedades en la publicación de información que afecten los instrumentos.	

MUNICIPIO DE GUATAPÉ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)							
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información							
Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad*	4.1	Actividad 4.1: Diseñar estrategia de promoción para que la ciudadanía haga mayor uso del buzón de sugerencias ubicado en el primer piso del Palacio Municipal	Estrategia de promoción diseñada	Recursos de funcionamiento	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos Oficina de comunicaciones	Abril de 2020	
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Actividad 5.1: Establecer un mecanismo que permita hacer seguimiento a las Secretarías para garantizar el acceso a la información pública de los ciudadanos a través de las PQRSF	Un mecanismo establecido	Recursos de funcionamiento	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Marzo de 2020	

Anexo 1. Componente 6

MUNICIPIO DE GUATAPÉ Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 (Ley 1474 de 2011, Decreto 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016)							
MUNICIPIO DE GUATAPE							
Componente 6: Otras iniciativas adicionales							
Subcomponente	N°	Actividades	Meta o producto	Recursos asignados	Responsable	Fecha programada	Anotaciones
Otras actividades: Construcción del Código de Integridad	1.1	Actividad 1.1: Realizar actividades de sensibilización y construcción del Código de Integridad con los servidores públicos de la Administración Municipal de Guatapé	Código de Integridad construido adoptado y difundido	Recursos de funcionamiento	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Agosto de 2020	
Otras actividades: Rendición de cuentas OCAD - SGR	1.2	Actividad 1.2: Rendición de cuentas de regalías, correspondiente a OCAD Municipal.	Información publicada	Recursos de funcionamiento y de regalías (Contratistas equipo técnico de regalías)	Secretaría de Planeación del Desarrollo Físico y Social	Primer y segundo semestre de 2020	