

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2.017

Versión 02



Enamorados de
Apartadó
¡Primero lo social!



MUNICIPIO DE APARTADÓ - ANTIOQUIA

Eliécer Arteaga Vargas
Alcalde Municipal

Juan David Cartagena Álzate
Secretario de Planeación y Ordenamiento Territorial



PRESENTACIÓN

Mediante el decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... "

Según lo señalado en el documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de Control Interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad", por tal motivo a continuación se presentan las modificaciones realizadas conforme al primer seguimiento realizado el 03 de febrero de 2017.

El presente documento corresponde entonces a la segunda versión del mismo y está sujeto a los ajustes que realice la administración, acorde con el Decreto 124 de enero 26 de 2016.

Eliécer Arteaga Vargas
Alcalde Municipal
Apartadó - Antioquia



TABLA DE CONTENIDO

ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
1. MUNICIPIO DE APARTADÓ.....	7
2. ALCALDÍA MUNICIPAL DE APARTADÓ	7
2.1. MISIÓN	9
2.2. VISIÓN	9
2.3. FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DE APARTADÓ.....	10
2.4. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE APARTADÓ.....	10
3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DE APARTADÓ.....	11
3.1. SOPORTE LEGAL.....	11
3.2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DE APARTADÓ	13
3.3. ELEMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	13
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN	15
1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	16
2. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	16
2.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	16
2.2. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	18
2.3. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	21
3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN.....	22
4. MONITOREO Y REVISIÓN	22
5. SEGUIMIENTO	23
6. MEDIDAS A IMPLEMENTAR PARA MITIGAR LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	24
7. FORMATO COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	26
SEGUNDO COMPONENTE.....	28
ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APARTADÓ.....	28
1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	29
2. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR.....	30
3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	31
4. INTEROPERABILIDAD.....	32
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	36
1. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS	37
1.1. INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE CLARO SOBRE LOS PROCESOS Y RESULTADOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA.....	37



1.2.	DÍALOGO PARA EXPLICAR, ESCUCHAR Y RETROALIMENTAR LA GESTIÓN	37
1.3.	INCENTIVOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y A LOS CIUDADANOS	38
2.	ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS	38
2.1.	ANÁLISIS DEL ESTADO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APARTADÓ	39
2.1.1.	DIAGNÓSTICO RDC EN LA ALCALDÍA	39
2.1.2.	CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS	39
2.1.3.	NECESIDADES DE INFORMACIÓN	40
2.1.4.	CAPACIDAD OPERATIVA Y DISPONIBILIDAD DE RECURSOS	41
2.2.	DISEÑO DE LA ESTRATEGIA	43
2.2.1.	OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	43
2.2.2.	ACCIONES PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN	43
2.2.3.	ACCIONES PARA PROMOVER Y REALIZAR EL DIALOGO	46
2.2.4.	SELECCIÓN DE ACCIONES DE INCENTIVOS	47
2.3.	EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN	49
2.4.	EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO	49
2.5.	MODELO ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	50
	CUARTO COMPONENTE	53
	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APARTADÓ	53
1.	DIAGNOSTICO ATENCIÓN AL CIUDADANO	54
1.1.	IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS O CLIENTES	54
1.2.	ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	55
1.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	57
2.	FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	58
3.	TALENTO HUMANO	59
4.	NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	59
5.	RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	60
5.1.	ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	62
	QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	67
1.	LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	68
2.	LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	68
3.	ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	69
4.	CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	70
5.	MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	70
6.	CANALES DE ATENCIÓN	71
7.	ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	71
	SEXTO COMPONENTE	74
	INICIATIVAS ADICIONALES	74



SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE APARTADÓ	75
SEGUIMIENTOS A REALIZAR.....	76
BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA.....	77



ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Alcaldía Municipal de Apartadó – Antioquia



1. MUNICIPIO DE APARTADÓ

El Municipio de Apartadó tiene una extensión de 55.098,98 hectáreas y abarca dentro de su jurisdicción territorios comprendidos en las unidades Vertiente, Piedemonte, Abanico Aluvial y Llanura de inundación, correspondiendo la primera a la Serranía de Abibe y la última al sector del Río León que capta las aguas superficiales que recorren el municipio. Cuenta con cuatro corregimientos: Churidó, El Reposo, San José de Apartadó y Puerto Girón.

Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), en el año 2.016 habitan en el municipio un total de 183.716 personas generando gran biodiversidad cultural. La mayor concentración de población de Apartadó 154.284 (86.64%) se encuentra en el área urbana debido al dinamismo económico que se ha estructurado y la oferta de servicios tanto locales como regionales que en el momento se presenta.

Tabla 1. Población del Municipio de Apartadó año 2.016.















Total población en el municipio	183.716
Porcentaje población municipal del total departamental	2,8%
Total población en cabeceras	159.174
Total población resto	24.542
Total población hombres	90.863
Total población mujeres	92.853
Población (>15 o < 59 años) - potencialmente activa	109.542

El municipio en los últimos años y gracias a su posición estratégica respecto a la subregión ha tenido un rápido desarrollo que lo ha convertido en el principal centro administrativo, financiero y comercial entre los municipios del eje central del Urabá por su actividad comercial y su infraestructura. Está rodeado de inmensas plantaciones bananeras y plataneras, las mismas que representan el principal renglón de la economía de la región.

2. ALCALDÍA MUNICIPAL DE APARTADÓ

La estructura actual del Municipio de Apartadó fue adoptada mediante Decreto 101 de 2.013 soportada en los macroprocesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. La estructura adoptada mediante el artículo primero de dicho decreto está compuesta por:



-  Despacho del Alcalde
-  Oficina Asesora Jurídica
-  Oficina Asesora de Comunicaciones
-  Oficina de control Interno
-  Secretaría General y de Servicios Administrativos
-  Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial
-  Secretaría de Hacienda
-  Secretaría de Salud
-  Secretaría de Infraestructura
-  Secretaría de Gobierno
-  Secretaría de Movilidad
-  Secretaría de Agricultura y Medio Ambiente
-  Secretaría de Inclusión Social
-  Secretaría de Educación y de Cultura

La planta de personal actual del Municipio de Apartadó está conformada por ciento ochenta y dos (182) cargos, creados y organizados así: Ciento sesenta y nueve (169) mediante los Decreto 102 del 05 de junio de 2013 y 179 y 180 del 16 de septiembre de 2013; tres (3) cargos (temporales) y 1 reintegro por orden judicial.

Frente al personal contratista, a continuación, se relaciona por dependencias la cantidad de contratos de prestación de servicios por dependencia para los años 2.015 a 2.016:

Tabla 2. Relación personal contratista años 2.015 y 2.016 en la Alcaldía de Apartadó

Dependencia	Contratos		Valor	
	2015	2016	2.015	2.016
Despacho del Alcalde	2	2	90.000.000	30.249.900
Oficina Asesora Jurídica	3	4	150.688.164	167.847.100
Oficina de Comunicaciones	5	6	97.500.000	87.000.000
Secretaría General y de Servicios Administrativos	17	10	153.504.120	182.838.000
Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial	32	7	194.961.600	133.600.000
Secretaría de Hacienda	20	30	181.250.000	709.725.000
Secretaría de Salud	6	4	758.400.000	92.923.200
Secretaría de Infraestructura	6	10	145.511.424	266.719.929
Secretaría de Gobierno	2	9	42.000.000	186.000.000
Secretaría de Movilidad	10	12	95.600.000	142.366.664
Secretaría de Agricultura y Medio Ambiente	9	21	164.500.000	343.450.000
Secretaría de Inclusión Social	25	27	443.665.000	440.899.314
Secr. Educación y Cultura	11	3	319.700.000	54.250.000
Total	148	145	2.837.280.308	2.837.869.107



2.1. MISIÓN

La declaración de la misión es una definición duradera del objeto de una organización que la distingue de otras similares. La declaración de la misión señala el alcance de las operaciones de una organización en términos de productos y mercados. En el caso de los municipios del País desde la Constitución Política de Colombia se definió como misión¹:

Al municipio como entidad fundamental de la división político - administrativa del Estado 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...

2.2. VISIÓN

La Visión es la proyección de la institución a largo plazo que permite establecer su direccionamiento, el rumbo, las metas y lograr su desarrollo, la cual debe ser construida y desarrollada por la alta dirección de manera participativa, en forma clara, amplia, positiva, coherente, convincente; comunicada y compartida por todos los miembros de la institución.

En la actualidad, la visión del municipio corresponde a la construida durante el proceso de construcción del Plan de Desarrollo 2.016 – 2.019 que recoge las directrices desde el Plan de Ordenamiento Territorial –POT- y los planes departamental y nacional de desarrollo.

Actuando con transparencia y rescatando los mejores valores de nuestra sociedad, Apartadó al inicio del año 2.020, será el polo subregional del Urabá Antioqueño.

Habrà ordenado su territorio y liderará el proceso de transformación en ciudad, adelantando iniciativas de crecimiento socioeconómico, desarrollo de infraestructura, gobernabilidad, sostenibilidad con equidad y en armonía con el ambiente.

Entendiendo los principios de la planeación estratégica se resalta el ejercicio realizado desde el Plan de Desarrollo para la visión del municipio, por lo tanto, se recomienda la revisión de la misma en todos los planes y sistemas de información con que cuenta la administración a fin de no generar inconsistencias en el manejo de información para el público externo.

1. Artículo 311 Constitución Política de Colombia.



2.3. FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN DE APARTADÓ





Son funciones de la Administración Municipal de Apartadó las consignadas en la ley 136 de 1994 que en su artículo 3º define como funciones:

- a.** Administrar los asuntos municipales y prestar los servicios públicos que determine la ley.
- b.** Ordenar el desarrollo de su territorio y construir las obras que demande el Progreso municipal.
- c.** Promover la participación comunitaria y el mejoramiento social y cultural de sus habitantes.
- d.** Planificar el desarrollo económico, social y ambiental de su territorio, de conformidad con la ley y en coordinación con otras entidades.
- e.** Solucionar las necesidades insatisfechas de salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable, servicios públicos domiciliarios, vivienda recreación y deporte, con especial énfasis en la niñez, la mujer, la tercera edad y los sectores discapacitados, directamente y, en concurrencia, complementariedad y coordinación con las demás entidades territoriales y la Nación, en los términos que defina la ley.
- f.** Velar por el adecuado manejo de los recursos naturales y del medio ambiente, de conformidad con la ley.
- g.** Promover el mejoramiento económico y social de los habitantes del respectivo municipio.
- h.** Hacer cuanto pueda adelantar por sí mismo, en subsidio de otras entidades territoriales, mientras éstas proveen lo necesario.
- i.** Las demás que le señale la Constitución y la ley.

2.4. OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE APARTADÓ

El Plan de Desarrollo 2.016 – 2.019 “Obras para la Paz”, define como objetivos para la administración 2.016 – 2. 019.



-  En el 2019 Apartadó habrá consolidado un patrón de desarrollo social balanceado y equitativo.
-  En el 2019 Apartadó será competitivo y liderará el desarrollo regional.
-  En 2019, Apartadó tendrá una adecuada organización administrativa y eficiente planificación orientada a la gente y resultados.
-  En el 2019, Apartadó aprovechará su oferta natural de manera sostenible.

3. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DE APARTADÓ

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la Alcaldía de Apartadó busca que los recursos lleguen a los ciudadanos y se genere responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Con la expedición de la ley 1474 de 2011, el gobierno nacional dictó normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actores de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Desde nuestro programa de gobierno “Enamorados de Apartadó” proyectamos la línea: Apartadó, Bien Gobernada; desde la que implementaremos un modelo de gobernabilidad que fomente un ambiente de seguridad, convivencia y cultura ciudadana, bajo un esquema administrativo eficiente en el que se gaste poco y se invierta mucho, que permita a los apartadoseños participar como veedores en el manejo transparente de los recursos públicos, brindando así confianza y credibilidad a los ciudadanos. Para ello, trabajaremos desde los sectores Desarrollo Comunitario y Fortalecimiento Institucional.

En este orden de ideas las propuestas, estrategias y acciones contempladas en el presente plan serán base para inclusión de nuestro Plan de Desarrollo “Obras para la PAZ”.

3.1. SOPORTE LEGAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Apartadó para la vigencia 2.017 encuentra su soporte legal en la siguiente normatividad:



🇨🇴 Constitución Política de Colombia, 1991, Arts. 23, 90, 122- 29, 183, 184, 209 y 270.

🇨🇴 Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).

🇨🇴 Ley 80 de 1993 - Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.

🇨🇴 Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).

🇨🇴 Ley 136 de 1994 – Organización y funcionamiento de los municipios.

🇨🇴 Ley 190 de 1995 - Moralidad en la administración pública.

🇨🇴 Decreto 2232 de 1995 - Formulario único de bienes y rentas.

🇨🇴 Ley 489 de 1998, artículo 32 Sistema de Desarrollo Administrativo, Democratización de la Administración Pública.

🇨🇴 Ley 599 de 2000 - Código Penal – Delitos contra la administración Pública.

🇨🇴 Ley 610 de 2000 - Responsabilidad fiscal- servidores públicos.

🇨🇴 Ley 678 de 2001 - Acción de Repetición.

🇨🇴 Ley 734 de 2002 - Código Único Disciplinario.

🇨🇴 Ley 819 de 2003 - Responsabilidad y transparencia fiscal.

🇨🇴 Ley 850 de 2003 - Veedurías Ciudadanas.

🇨🇴 Ley 909 de 2004– Empleo público, carrera administrativa y gerencia pública.






🇨🇴 Ley 1150 de 2007 - Eficiencia y transparencia en la contratación Pública.

🇨🇴 Ley 1437 de 2011, arts. 67-69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

🇨🇴 Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.

🇨🇴 Decreto 4326 de 2011 - Divulgación Programas de la Entidad.



-  Decreto 4632 de 2011 - Moralización y Lucha contra la Corrupción.
-  Decreto 4637 de 2011 - Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República.
-  Decreto 0019 de 2012 - Anti trámites.
-  Decreto 2461 del 17 de diciembre de 2012 - Construcción del plan anticorrupción.
-  Decreto 124 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".

3.2.OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA DE APARTADÓ

Orientar a la Administración Municipal de Apartadó en la formulación de políticas y acciones para prevenir los actos de corrupción y fortalecer los mecanismos de interacción y atención a la comunidad para la racionalización de trámites al interior de la alcaldía, la rendición de cuentas e informes de gestión y mejoramiento de los mecanismos de atención al ciudadano, en la prestación de los servicios.

3.3.ELEMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

De Conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el Decreto 2641 de 2012, se tendrán como elementos de la estructura del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano los siguientes:

La herramienta "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de metodología para la elaboración de este instrumento basada en cuatro componentes principales. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción.

El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo,



desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es **INACEPTABLE E INTOLERABLE** y requiere de un tratamiento especial.

Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, en el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del estado, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las instituciones. Esta estrategia es coordinada por la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

En el cuarto componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.



PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN



En este componente se establecen los riesgos de corrupción de la Administración de Apartadó, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.



La gestión de riesgos de corrupción en el Municipio de Apartadó comprende desde la identificación y análisis del contexto estratégico hasta el Seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas en el mapa de riesgos institucional.

Campo de Aplicación: Aplica para la gestión de los riesgos institucionales en la Administración Central del Municipio de Apartadó.

Responsables: Son responsables de la aplicación de este procedimiento el Representante de la Dirección, el Coordinador del Sistema de Gestión Integral, Líderes de los procesos de la entidad y Coordinadores de Calidad.

1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

De acuerdo con el procedimiento de administración del riesgo definido en el formato P-ADM-MC-08 del Sistema de Gestión Integral, se entiende que la Política Institucional de Administración de Riesgos es:

Administrar los riesgos institucionales con el fin de evitar, minimizar o asumir los factores que puedan llegar a afectar el cumplimiento de los objetivos de la Alcaldía Municipal de Apartadó.

De igual manera, la política definida para los riesgos identificados con evaluación MODERADA, es de Asumir el riesgo, reducir el riesgo y para los riesgos identificados evaluación EXTREMA Y ALTA, es la de "Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir", por lo cual se buscará en términos generales reducir la probabilidad (medidas de prevención) y/o el impacto (medidas de protección), a través de la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.

2. CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

2.1. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

De acuerdo con el procedimiento definido en el Sistema de Gestión Integral, se realiza determinando las causas, con base en los factores internos y/o externos analizados para la alcaldía, y que pueden afectar el logro de los objetivos. Es importante centrarse en los riesgos más significativos para la entidad relacionados con los objetivos de los procesos y los objetivos institucionales. La identificación del riesgo contiene:

Proceso: Nombre del proceso.



Objetivo del proceso: Se debe transcribir el objetivo que se ha definido para el proceso al cual se le están identificando los riesgos.

Causas: Son los generados a partir de los factores externos e internos generadores de riesgo.

Riesgo: Nombre del riesgo.

Descripción: Se refiere a las características generales o las formas en que se observa o manifiesta el riesgo identificado.

Consecuencias Potenciales (Efectos): Constituyen las consecuencias de la ocurrencia del riesgo sobre los objetivos de la entidad; generalmente se dan sobre las personas o los bienes materiales o inmateriales con incidencias importantes tales como: daños físicos y fallecimiento, sanciones, pérdidas económicas, de información, de bienes, de imagen, de credibilidad y de confianza, interrupción del servicio y daño ambiental.

Análisis del Riesgo: Busca establecer la probabilidad de ocurrencia del mismo y sus consecuencias, éste último aspecto puede orientar la clasificación del riesgo, con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se van a implementar. El análisis del riesgo depende de la información obtenida en la fase de identificación. Los pasos claves en el análisis de riesgos son:

Determinación de la Probabilidad: Se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo; esta puede ser medida con criterios de frecuencia, si se ha materializado (por ejemplo: número de veces en un tiempo determinado), o de factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

Bajo el criterio de probabilidad, el riesgo se debe medir a partir de las siguientes especificaciones:

Nivel	Descriptor	Descripción	Frecuencia
1	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos de 1 vez en los últimos 5 años.
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún momento.	Al menos de 1 vez en los últimos 2 años.
4	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las	Al menos de 1 vez en el último año.



Nivel	Descriptor	Descripción	Frecuencia
		circunstancias.	
5	Casi Seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Más de 1 vez al año.

Determinación del Impacto: Se entienden las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

Bajo el criterio de impacto, el riesgo se debe medir a partir de las siguientes especificaciones:

Nivel	Descriptor	Descripción
1	Insignificante	Si el hecho llegara a presentarse, tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad.
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad.
5	Catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad.

2.2. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo y para la fijación de políticas.


Las acciones para valorar el riesgo son:


a. Identificación de Controles Existentes: Son los criterios que existen en el presente para la administración del riesgo.

b. Evaluación de los Controles Existentes: Implica:

Describirlos: Estableciendo si son preventivos o correctivos.




 **Preventivos:** aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.


 **Correctivos:** aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad, después de ser detectado un evento no deseable; también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

Revisarlos: Para determinar si los controles están documentados, si se están aplicando en la actualidad y si han sido efectivos para minimizar el riesgo.

Valoración de los Controles: Incluye un análisis cuantitativo que permite saber con exactitud cuántas posiciones dentro de la “Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los Riesgos”, es posible desplazarse, a fin de bajar el nivel del riesgo al que está expuesto el proceso analizado.



PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi cierto (5)	A	A	E	E	E



Los siguientes cuadros sirven de orientación para ponderar de manera objetiva los controles y poder determinar el desplazamiento dentro de la “Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los Riesgos”:

PARÁMETROS	CRITERIOS	TIPO DE CONTROL		PUNTAJES
		Probabilidad	Impacto	
Herramientas para ejercer el control	Posee una herramienta para ejercer el control.			15
	Existen manuales, instructivos o procedimientos para el manejo de la herramienta			15
	En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.			30
Seguimiento al control	Están definidos los responsables de la ejecución del control y del seguimiento.			15
	La frecuencia de ejecución del control y seguimiento es adecuada.			25
	TOTAL			100



RANGOS DE CALIFICACIÓN DE LOS CONTROLES	DEPENDIENDO SI EL CONTROL AFECTA PROBABILIDAD O IMPACTO DESPLAZA EN LA MATRIZ DE CALIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y RESPUESTA A LOS RIESGOS	
	CUADRANTES A DISMINUIR EN LA PROBABILIDAD	CUADRANTES A DISMINUIR EN EL IMPACTO
Entre 0-50	0	0
Entre 51-75	1	1
Entre 76-100	2	2

El resultado obtenido a través de la valoración del riesgo, es denominado también tratamiento del riesgo, ya que se “involucra la selección de una o más opciones para modificar los riesgos y la implementación de tales acciones” así el desplazamiento dentro de la Matriz de Evaluación y Calificación determinará finalmente la selección de las opciones de tratamiento del riesgo, así:

Evitar el riesgo: Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas. Por ejemplo: el control de calidad, manejo de los insumos, mantenimiento preventivo de los equipos, desarrollo tecnológico, etc.

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad (medidas de prevención), como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Por ejemplo: a través de la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.

Compartir o Transferir el riesgo: Reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permiten distribuir una porción del riesgo con otra entidad, como en los contratos a riesgo compartido. Por ejemplo, la información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y de ubicación segura, en vez de dejarla concentrada en un solo lugar, la tercerización.

Asumir un riesgo: Luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia para su manejo.



PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	B	B	M	A	A
Improbable (2)	B	B	M	A	E
Posible (3)	B	M	A	E	E
Probable (4)	M	A	A	E	E
Casi Seguro (5)	A	A	E	E	E
B: Zona de riesgo Baja: Asumir el riesgo M: Zona de riesgo Moderada: Asumir el riesgo, Reducir el riesgo A: Zona de riesgo Alta: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir E: Zona de riesgo Extrema: Reducir el riesgo, Evitar, Compartir o Transferir					

2.3. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Es una representación final de la probabilidad e impacto de uno o más riesgos de la institución y/o procesos:

Mapa de Riesgos Institucional: Contiene a nivel estratégico los mayores riesgos a los cuales está expuesta la entidad, permitiendo conocer las políticas inmediatas de respuesta ante ellos.

Mapa de Riesgos por Proceso: Facilita la elaboración del mapa institucional, que se alimenta de éstos, teniendo en cuenta que solamente se trasladan al institucional aquellos riesgos que permanecieron en las zonas más altas de riesgo y que afecten el cumplimiento de la misión institucional y objetivos de la entidad.

Mapa de Riesgos de Corrupción: Están incluidos dentro del “Mapa de Riesgos Institucional” con la calificación “Riesgos de Corrupción”.

Es preciso indicar que, desde la Administración Municipal de Apartadó, el mapa de riesgos institucional y de corrupción para la vigencia 2017 fue formulado y aprobado en Consejo de Gobierno el día 24 / 10 /2016; sin embargo, el mismo no fue publicado en la página web del municipio. En el Anexo 01 se presenta el Mapa de Riesgos Institucional incluidos los riesgos por corrupción.



3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN

Una vez revisado y ajustado el Mapa de Riesgos de Corrupción para la administración de Apartadó, el mismo será consolidado por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial, quien servirá de facilitador en el proceso de Gestión de Riesgos de Corrupción con las dependencias.

La consulta y divulgación deberá surtir en todas las etapas de construcción del mapa de riesgos de corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación a través de la página web del municipio.






Es de suma importancia que se divulgue interna y externamente el mapa de riesgos de corrupción. De tal manera que funcionarios y contratistas de la alcaldía; así como las partes interesadas, conozcan la forma como se estructuraron los riesgos de corrupción.

4. MONITOREO Y REVISIÓN

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del mapa de riesgos de corrupción y si es del caso ajustarlo.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es por sus propias características una actividad difícil de detectar.




En esta fase se debe:

-  Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
-  Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
-  Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
-  Detectar cambios en el contexto interno y externo.
-  Identificar riesgos emergentes.

Nota: El monitoreo y revisión permite determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener en las mismas condiciones los factores de riesgo, así como su identificación, análisis y valoración.






Para lo anterior, se deberá identificar la presencia de hechos significativos como:

-  Riesgos materializados de corrupción.
-  Observaciones, investigaciones disciplinarias, penales, fiscales, o de entes reguladores, o hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno.
-  Cambios importantes en el entorno que den lugar a nuevos riesgos.

5. SEGUIMIENTO



La Oficina de Control Interno, debe adelantar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción. El Jefe de Control Interno, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control del mapa de riesgos de corrupción.

El seguimiento al mapa de riesgos institucional durante el 2017, se realizará tres (3) veces al año en las siguientes fechas:

-  **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
-  **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
-  **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El seguimiento adelantado por la Oficina de Control Interno se deberá publicar en la página web de la alcaldía o en lugar de fácil acceso al ciudadano.

Para el seguimiento se deberán realizar entre otras las siguientes actividades:

-  Publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web de la alcaldía municipal.
-  Revisión de las causas.



- Revisión de los riesgos y su evolución.
- Asegurar que los controles sean efectivos, le apunten al riesgo y estén funcionando en forma oportuna y efectiva.

6. MEDIDAS A IMPLEMENTAR PARA MITIGAR LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

- Sensibilizar a los funcionarios frente a temas relacionados con Control Interno y Sistema de Gestión Integral con sus procesos y procedimientos con el fin de que los funcionarios conozcan sobre los procedimientos para cada una de las actividades que desarrollan, sus responsables y tiempos de ejecución.
- Atender las principales causas que generan corrupción, cerrando los espacios que abren los corruptos para usar la Ley a su favor.
- Mejorar los niveles de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
- Crear estrategias de fortalecimiento Institucional, brindando la información requerida e involucrando a la comunidad en la toma de decisiones.
- Actualizar el manual de procesos y procedimientos del Municipio.
- Verificar en la etapa precontractual, contractual y post-contractual, que los procedimientos se lleven con sujeción a la normatividad vigente, con observancia a los requisitos de transparencia, publicidad y responsabilidad.
- Hacer público el proceso de contratación a través del “SECOP” y la página web del Municipio de Apartadó.
- No adelantar procesos de contratación sin contar con los estudios previos, técnicos, jurídicos y financieramente soportados, con solicitud formal del ordenador del gasto y el visto bueno de la Oficina Jurídica encargada del proceso de contratación.
- Hacer la designación de la supervisión e interventoría, garantizando la imparcialidad y objetividad, teniendo en cuenta la idoneidad profesional del designado.



- 🍌 Sensibilización a los supervisores e interventores, sobre la responsabilidad de esta función y sus consecuencias en caso de incumplimiento.
- 🍌 Fortalecer el Sistema de Control Interno.
- 🍌 Adelantar el Plan anual de Auditorias.
- 🍌 Promover y facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública en el municipio, a través de capacitaciones a la comunidad y veedurías.
- 🍌 Publicación de todos los actos administrativos a través de la página.
- 🍌 Implementación y ejecución del Plan Anual de Capacitación.
- 🍌 Implementar el Plan de Gestión Documental.
- 🍌 Informar a la comunidad a través de la página web de la alcaldía sobre los proyectos, planes, programas y demás actividades que esté realizando, con el fin de involucrar a los pobladores en sus actividades y demostrar la transparencia de cada uno de ellos.
- 🍌 Implementar audiencias públicas para realizar la rendición de cuentas y de esta forma reavivar la participación comunitaria que contribuya a la mejora continua en busca de una administración libre de corrupción.
- 🍌 Diseño e implementación del código de ética: La administración del Municipio de Apartadó ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la alcaldía y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.

Es así que para el año 2017 se actualizará y socializará un código de ética que contenga las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la alcaldía, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.



7. FORMATO COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

De acuerdo con los lineamientos del DAFP, a continuación, se presenta el modelo adaptado por la alcaldía municipal para el componente de gestión de riesgo de corrupción:

Cuadro 1. Formato componente Gestión del Riesgo de Corrupción en la Alcaldía de Apartadó, vigencia 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Revisar y ajustar la política de administración de riesgos de corrupción de la administración, como parte de la Política de Administración de riesgos	Número de documentos de Política de Administración de Riesgos de corrupción formulada dentro del Sistema de Gestión Integral	01	Consejo de Gobierno	30/03/17
	Realizar seguimiento a la política de administración de riesgos de corrupción de la administración, como parte de la Política de Administración de riesgos	Número de seguimientos realizados a la política de administración de riesgos de corrupción de la administración durante la vigencia	03	Control Interno	30/04/17 30/08/17 30/12/17
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisar Mapa de Riesgos de corrupción de acuerdo a monitoreo reportado por la oficina de control interno	Número de mapa de riesgos de corrupción de acuerdo a monitoreo reportado por la oficina de control interno ciudadanos en el 2017	01	Todas las dependencias. Consejo de gobierno	30/04/17
	Actualizar mapa de riesgos de corrupción de acuerdo a observaciones y propuestas recibidas, y solicitud de líderes de procesos	Número de mapas de riesgos de corrupción consolidados en el 2017	01	Secretaría General	30/04/17
	Socializar el Mapa de riesgos de corrupción, con actores internos y externos para recoger observaciones y propuestas	Número de socializaciones del mapa de riesgos de corrupción, con actores internos y externos	04	Secretaría General Planeación	- Permanente



*Plan Anticorrupción y de Atención
al Ciudadano - 2.017*



**Enamorados de
Apartadó**
¡Primero lo social!

Versión 02

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Consulta y Divulgación	Publicación del mapa de riesgos definitivo de la administración municipal	Número de mapas de riesgos publicado en la página web del municipio	01	Despacho del Alcalde – Oficina de comunicaciones	30/04/17
Monitoreo y Revisión	Monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios	Número de informes de monitoreo elaborados y presentados.	03	Todas las dependencias	30/04/17 30/08/17 30/12/17
Seguimiento	Revisar informes de monitoreo realizados por responsables de procesos y generar alertas	Número de informes de monitoreo revisados por líderes de proceso.	01	General – Control Interno – Planeación y OT.	30/04/17 30/08/17 30/12/17
	Publicar los informes de seguimiento realizados al Plan Anticorrupción en el 2017	Número de publicaciones para acceso de la comunidad realizadas en el 2017	03	General – Control Interno – Planeación y OT.	30/04/17 30/08/17 30/12/17



SEGUNDO COMPONENTE

ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APARTADÓ



En el componente antitrámites se da a conocer a todos los ciudadanos las actividades que se están realizando y que están próximas a implementarse en la Alcaldía de Apartadó, con el fin de garantizar la prestación efectiva de los servicios y mejorar continuamente mediante la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de los trámites existentes, contribuyendo así a mitigar los posibles hechos de corrupción y establecer una administración más ágil y flexible en pro del beneficio de los usuarios, ya que a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, mayor posibilidad de que se presenten hechos de corrupción.

A nivel nacional se crea un Sistema Único de Información de Trámites – SUIT – que se consulta a través de su propio portal y se constituye en el único



instrumento de difusión de los requisitos exigidos por la administración pública para el ejercicio de sus actividades, derechos de cumplimiento y obligaciones por parte de los ciudadanos, en los siguientes términos del numeral 3o, artículo 1o, Ley 962 de 2005: “ todo requisito para que sea exigible al administrado deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT,- cuyo funcionamiento lo autoriza el Departamento Administrativo de la Función Pública; entidad que verifica para efectos de la inscripción de un trámite y servicio que este cuente con el respectivo soporte legal. Toda entidad tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado. Igualmente deberá informar la norma legal que lo sustenta, así como la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.” A su vez el Decreto 19 de 2012 en su artículo 6 consagra que: “Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos que se exijan a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persigue cumplir.”

1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

En el periodo administrativo 2012 – 2015, se inició la implementación del SUI con el cargue de algunos trámites, es por eso que desde la administración 2016 – 2019 se identificarán los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema de Único de Información de Trámites – SUIT.

ACTIVIDADES A ADELANTAR

Revisión de los procesos: Consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación / seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos se ubican dentro de los procesos misionales.

Análisis Normativo: Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la alcaldía. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.



El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que, sin perjuicios de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que el trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT; al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.




2. PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieren intervención.





ACTIVIDADES A ADELANTAR

Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Factores Internos:

-  **Complejidad:** excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
-  **Costo:** Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
-  **Tiempo:** Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

-  **Pago:** Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
-  **PQR:** Análisis de la peticiones, quejas y reclamos por los usuarios durante la ejecución del trámite.
-  **Auditorias:** Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorias tanto internas como externas.
-  **Consulta Ciudadana:** Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen su percepción o criterio frente al









desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es optimización de trámites.

ACTIVIDADES A ADELANTAR

SIMPLIFICACIÓN: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

-  Reducción de costos operativos en la mitad.
-  Reducción de documentos.
-  Reducción del tiempo de duración del trámite.
-  Reducción de costos para el usuario.
-  Reducción de requisitos.
-  Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.







Con la actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la alcaldía del Municipio de Apartadó pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

ESTANDARIZACIÓN: La Administración pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento de la Función Pública –DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el sistema único de información de trámites y procedimientos – SUIT.



ELIMINACIÓN: Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

OPTIMIZACIÓN: Conjunto de actividades o iniciativas que permitan mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:





-  Modernización en las comunicaciones.
-  Aumento de puntos de atención.
-  Consultas entre áreas o dependencias de la alcaldía.
-  Relación entre entidades.
-  Reducir tiempo en puntos de atención.
-  Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

AUTOMATIZACIÓN: Es el uso de las tecnologías de la Información y la comunicación –TIC-, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la alcaldía mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.



4. INTEROPERABILIDAD

La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de gobierno en línea 2010. “Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades.” Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de trámites y/o ventanillas únicas.






El programa Gobierno en línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

-  Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
-  Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
-  Escenario 3. Solicitud de otras entidades para compartir información.
-  Escenario 4. Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.









-  Escenario 5. Obtener voluntad política para el intercambio de información
-  Escenario 6. Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.

ACTIVIDADES A ADELANTAR

-  **Monitoreo permanente a los trámites:** Racionalizar en el marco del Comité Antitrámites y de Gobierno en Línea. Revisar todos los trámites en el SUIT en los siguientes 6 meses.
-  **Realizar adecuaciones tecnológicas:** Se deberá en el corto plazo habilitar la descarga gratuita de sus formularios.
-  **Adecuar mecanismos de atención:** Se implementará el servicio de pagos por medios electrónicos, y se deberá contar con formatos y mecanismos de atención para usuarios especiales.
-  **Aprobación nuevos trámites por el DAFP:** Todo trámite que se cree debe contar con la aprobación previa del Departamento Administrativo de la Función Pública.
-  **Actualizar trámites en el SUIT:** Dentro de los 3 días siguientes a cualquier variación.

De acuerdo al Decreto Ley 19 de 2012, en la Administración Municipal de Apartadó no se podrá:

-  Exigir tutelas u otras decisiones judiciales como requisito previo para tomar decisiones administrativas.
-  Devolver o rechazar solicitudes contenidas en formularios por errores de citas, ortografía, mecanografía, aritmética o similares, salvo que los resultados aritméticos resulten relevantes para definir la solicitud.
-  Exigir la presentación de denuncia por pérdida de documentos para la obtención del duplicado de los mismos.
-  Solicitar documentos que reposan en la entidad.
-  Exigir comprobantes de pago anteriores, como condición para aceptar un nuevo pago
-  Requerir actuación mediante abogado, salvo que se trate de interposición de recursos.



- El no pronunciamiento por parte de la administración pública en cuanto a renovación de permisos, licencias o autorizaciones, implicará la renovación automática de éstas, hasta tanto la administración se pronuncie.

VENTANILLA ÚNICA: La Alcaldía Municipal de Apartadó, con el firme propósito de dar cumplimiento a la Ley 594 del 2000 y el acuerdo 060 del 2001 del Archivo General de la Nación, deberá establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.

De acuerdo con los lineamientos del DAFP, a continuación, se presenta el modelo adaptado por la alcaldía municipal para la estrategia antitrámites en la vigencia 2017:

Cuadro 2. Formato componente estrategias antitrámites de Alcaldía de Apartadó, vigencia 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 2: Estrategias Antitrámites					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Identificación de Trámites	Identificación de trámites por proceso	Porcentaje de procesos revisados y con tramites asociados	100	Secretaría General. Todas las dependencias	30/06/17
	Identificación, documentación de trámites y servicios de mayor demanda, inscripción en SUI y publicación en página WEB	Número de trámites y servicios publicados en la WEB e inscritos en SUI	120	Secretaría General. Todas las dependencias	30/03/17
Priorización de trámites a intervenir	Diagnóstico de los trámites a intervenir en la vigencia	Número de diagnósticos de los trámites a intervenir en la vigencia	01	Comité Anti trámites.	30/05/17
Racionalización de trámites	Construcción de la estrategia de racionalización de trámites	Número de estrategias de racionalización de trámites definidas.	01	Comité Anti trámites.	30/05/17
Interoperabilidad	Monitoreo permanente a los tramites	Número de revisiones realizadas a los tramites por el Comité Antitrámites	01	Comité Anti trámites.	30/09/17



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 2: Estrategias Antitrámites					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Interoperabilidad	Implementación de la Ventanilla Única*	Número de ventanillas Únicas operando durante la vigencia	01	Secretaría General .	30/05/17
	Implementación de Cadena de trámites**	Número de ejercicios de cadena de trámites realizados	01	Secretaría General .	31/12/17

*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.

**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.



TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS



Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, 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, a partir de la promoción del diálogo.

Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.



1. ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas, en el Municipio de Apartadó esta se fundamentará en tres (3) elementos básicos:

1.1. INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE CLARO SOBRE LOS PROCESOS Y RESULTADOS DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Hace referencia a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el Plan de Desarrollo “Obras para la PAZ”, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la administración municipal. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

En la Alcaldía Municipal de Apartadó, con anterioridad a la audiencia pública de rendición de cuentas (15 días), se deberá disponer a disposición de toda la ciudadanía por medio de la página web institucional el informe a rendir.

Permanentemente la Administración Municipal de Apartadó deberá emitir boletines de avance de gestión a la comunidad en donde se evidencien las principales intervenciones que en materia de desarrollo se realicen en la vigencia.

1.2. DIÁLOGO PARA EXPLICAR, ESCUCHAR Y RETROALIMENTAR LA GESTIÓN

El elemento diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados y/o virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

Desde la oficina de comunicaciones se deberán mantener actualizadas las bases de datos de los grupos de interés para la permanente interacción con los



boletines de prensa y los avances de las gestiones realizadas mediante el uso de las redes sociales.

De igual forma, se deberán tener permanentemente abiertos los canales de comunicación de redes sociales para atender los requerimientos de los ciudadanos frente al avance de la gestión.

1.3. INCENTIVOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y A LOS CIUDADANOS.

El elemento de incentivos se refiere a aquellas acciones de la administración municipal que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos.

2. ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia institucional para la rendición de cuentas durante la vigencia 2017 se fundamenta en cuatro pasos de acuerdo a los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas (DAFP – DNP, 2.014)



Ilustración 1. Pasos para el análisis del estado del proceso de rendición de cuentas de la alcaldía.
Fuente: DAFP – DNP, 2.014



2.1. ANÁLISIS DEL ESTADO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APARTADÓ

Este paso consiste en la identificación del estado de la rendición de cuentas; se trata de un análisis interno que se realiza con las siguientes: **I)** Elaboración de diagnóstico; **II)** Caracterización de ciudadanos y grupos de interés; **III)** Identificación de necesidades de información de los actores, y **IV)** Identificación de la capacidad operativa y la disponibilidad de recursos.

2.1.1. DIAGNÓSTICO RDC EN LA ALCALDÍA

El diagnóstico de rendición de cuentas se realizará en el marco del cargue de información al Departamento Nacional de Planeación mediante el aplicativo SICEP – Gestión WEB en el cual se responden y cargan las preguntas del FURAG² para la vigencia 2016. Este aplicativo se diligencia según las directrices del DNP entre los meses de febrero y marzo. Se diligencian y cargan en la plataforma los módulos de servicio al ciudadano, información – publicación, gestión documental, apertura de datos, sistemas de información, rendición de cuentas estratégico, anticorrupción, mapa de riesgos y mapa de procesos.

En cualquier caso y resultado arrojado por el diagnostico, se deberá definir el plan de acción para la superación de los ítems no alcanzados en su totalidad y puntuación.

2.1.2. CARACTERIZACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y GRUPOS DE INTERÉS

La oferta institucional, así como los servicios prestados por la Administración Municipal de Apartadó están orientados a la satisfacción del cliente que de acuerdo con el Sistema de Gestión Integral corresponde a todos los habitantes del Municipio de Apartadó, representados en: Personas, familias, juntas de acción comunal, gremios o instituciones organizadas, empresas industriales y comerciales del estado del orden municipal, establecimientos públicos municipales, entre otros. y se consideran entre las partes interesadas; el Concejo Municipal, la personería, los entes de control nacional y departamental.

2. FURAG: Formulario Único de Reporte de Avance de la Gestión, creado por el Decreto 2482 de diciembre de 2012, Modelo Integrado de Planeación y Gestión.



Desde la Oficina de Comunicaciones y en compañía del Despacho del Señor Alcalde y la Secretaría de Inclusión Social, se deberá definir la caracterización de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés de acuerdo a las necesidades de cada dependencia teniendo en cuenta su oferta de servicios a la comunidad. En esta caracterización se deberá tener en cuenta todos los canales de comunicación existentes a fin de implementar la rendición de cuentas por medios electrónicos.

Realizar esta caracterización, le permitirá a la administración municipal de Apaxtadó:

- Aumentar el conocimiento que la administración tiene de sus usuarios.
- Ofrecer elementos que permiten mejorar la comunicación entre la administración y sus usuarios.
- Ayudar a determinar las necesidades de los usuarios de manera eficiente para que puedan ser satisfechas cuando lo solicitan.
- Permitir enfocar los servicios ofrecidos y las comunicaciones hacia aquellos usuarios que más los requieren.
- Permitir implementar acciones que redunden en el fortalecimiento de la percepción de confianza que los usuarios pueden tener de la administración y del estado en general.
- Entregar elementos para ajustar servicios existentes y favorecer el diseño de nuevos servicios para usuarios relevantes que no están siendo atendidos por los canales de acceso establecidos.
- Permite, de manera general, la planeación e implementación de estrategias orientadas hacia el mejoramiento de la relación usuario – entidad pública.

2.1.3. NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Después de haber caracterizado los ciudadanos y grupos de interés es necesario realizar las siguientes acciones:

1. Realizar un inventario de la cantidad y el tipo de información que produce la administración a partir de la aplicación de los principios de la estrategia de gobierno en línea, el proceso de gestión documental y el modelo de datos abiertos.
2. Valorar la calidad de la información a partir de factores como pertinencia, funcionalidad, disponibilidad, confiabilidad, utilidad, relevancia, credibilidad,



accesibilidad, oportunidad, coherencia, aplicabilidad, no redundancia, interoperabilidad y comparabilidad (DANE, 2009).

3. Identificar la información faltante para poder cumplir con las expectativas de los actores identificados. Esta información se debe clasificar según la causa por la cual no se tiene, estableciendo si es por factores internos o externos y que consulte las posibilidades reales de la información.

4. Establecer mecanismos físicos o virtuales para consultar a los actores identificados sobre la información que quieren conocer y sobre la que quieren dialogar en los diferentes espacios y acciones de RDC. Ejemplos de estas formas de consultas son las encuestas, los buzones, los libros de sugerencias, las redes sociales, los correos y los grupos focales.

2.1.4. CAPACIDAD OPERATIVA Y DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

Para el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas de la Administración Municipal de Apartadó, se cuenta con recursos físicos, financieros, tecnológicos y humanos.

Los recursos físicos con que cuenta la administración para esta estrategia hacen referencia: **a.** Ciudadela Educativa “Puerta del Sol”, la cual cuenta con espacios para audiencias públicas y con escenarios más pequeños para conversatorios y/o actividades con grupos poblacionales definidos. **b.** El Centro Administrativo Diana Cardona se convierte en otro espacio de rendición de cuentas, ya que los usuarios acceden directamente a los servicios y en cualquier momento pueden pedir información cerca del avance de cualquier servicio prestado.

Los recursos financieros para la implementación de la estrategia de rendición de cuentas se encuentran inmersos en el Plan de Acción de las diferentes dependencias, pues desde allí se debe garantizar el acceso a la información por parte de los usuarios y/o clientes. Es decir, el Plan de Comunicaciones deberá contemplar en su diseño las acciones necesarias para dar a conocer a la comunidad las gestiones de la administración.

Los recursos tecnológicos con que cuenta la administración municipal para la implementación de la Rendición de Cuentas a la comunidad se concentran en la página web del municipio, en donde se puede interactuar con los ciudadanos y conocer sus comentarios y acerca de la información que requieren desde la administración; de igual forma, todos los informes de seguimiento a la gestión



deberán cargarse y estar disponibles para la comunidad. Se cuenta además con la emisora institucional, en donde los ciudadanos pueden interactuar con el nivel directivo de la administración y conocer los avances de la misma. Es importante además que una vez definidos los grupos de interés se conformen grupos sectoriales para compartir informes vía redes sociales.

La fortaleza de la administración municipal para la rendición de cuentas a la ciudadanía se concentra en su capital humano, quienes oportunamente deberán estar en la capacidad y disposición de entregar a la comunidad la información solicitada. Son actores de la rendición de cuentas:

Despacho del Alcalde: Como representante de la administración deberá ser el señor alcalde el encargado de presentar a la comunidad los avances de su gestión en términos de impacto en la comunidad. De igual forma, la oficina de comunicaciones será la encargada de la difusión de la gestión de la administración garantizando los principios de la rendición de cuentas y el acceso a la información por parte de los ciudadanos.

Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial: Encargado de la audiencia pública de presentación de resultados de la gestión y avance del Plan de Desarrollo Territorial.

Secretaría General y de Servicios Administrativos: Como dependencia encargada de la administración del Sistema Integral de Gestión, y de las TICS, deberá articular en sus respectivos planes sectoriales la aplicación de la estrategia de rendición de cuentas.

Secretaría de Hacienda: Es de vital importancia, rendir cuentas a los ciudadanos de los recursos financieros administrados por el alcalde, para ello la información financiera del municipio deberá estar disponible para el acceso por parte de los ciudadanos.

Las demás dependencias y oficinas deberán articularse a la rendición de cuentas con la disposición de los informes requeridos por los grupos de interés. En los recursos faltantes y como acciones a implementar para la mejora, se deberá conformar un comité de logística para las jornadas de rendición de cuentas (audiencias públicas, consejos comunitarios, encuentros sectoriales, etc).



2.2. DISEÑO DE LA ESTRATEGIA

Una estrategia se define como la construcción de un objetivo y unas acciones para lograr dicho fin, y es elaborada a partir del análisis de debilidades y fortalezas, capacidades y recursos institucionales, frente a los retos fijados en los objetivos de la política de rendición de cuentas. A continuación, se presenta dicha estrategia para el Municipio de Apartadó.




2.2.1. OBJETIVO DE LA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Los objetivos de esta estrategia se definen en concordancia con los objetivos definidos en documento CONPES 3654 abril 2010 Departamento Nacional de Planeación (DNP).

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer el proceso de rendición de cuentas como un mecanismo de permanente interacción entre los ciudadanos y la Administración Municipal de Apartadó.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

-  Mejorar atributos de la información que se entrega a los apartadoseños.
-  Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la administración municipal de Apartadó y sus ciudadanos.
-  Generar incentivos para rendir cuentas y pedir cuentas por parte de los ciudadanos y la administración municipal.

2.2.2. ACCIONES PARA LA DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN

La información y la comunicación son procesos complementarios: la información debe ofrecerse a toda la población en general; la comunicación tiene unas poblaciones objetivo, por lo general usuarios o beneficiarios de servicios y grupos poblacionales o de interés conformados por organizaciones de la sociedad civil con quienes interesa motivar la interlocución, identificados a partir del insumo de caracterización de la ciudadanía y grupos de interés.

Los medios, canales, instrumentos o herramientas que materializan las acciones de información deben ser el resultado de la combinación de formas masivas o locales de comunicación con el uso de tecnologías de la información y las telecomunicaciones.



Es importante anotar que la información suministrada a los ciudadanos debe obedecer a los principios de lenguaje claro. “El lenguaje claro para ciudadanos no se refiere a la aplicación mecánica de reglas gramaticales. No se trata de seguir un conjunto de normas para simplificar el lenguaje. El énfasis del lenguaje es asegurar la máxima comprensión de los ciudadanos o usuarios de documentos institucionales. Esto significa que, si bien es importante el conocimiento y la destreza en el uso del lenguaje, es más importante el conocimiento de la audiencia y la evaluación y prueba de los materiales diseñados”.

Adicionalmente, se debe garantizar la entrega oportuna de la información de manera que sea entregada a la ciudadanía en los plazos convenientes, facilitando el acceso antes de que esta pierda su vigencia o valor. Como mecanismo de seguimiento las entidades podrán establecer un sistema de respuestas a los ciudadanos sobre los informes de rendición de cuentas, el cual podrá estar integrado al modelo de control interno y al sistema de peticiones, quejas y reclamos. De todas maneras, la entrega de información deberá obedecer en todos los casos a lo dictaminado por la Ley 1712 de 2014 transparencia y derecho al acceso a la información pública. A continuación, se enlistan diferentes acciones que la administración Municipal de Apartadó adoptará en el año 2017, es importante señalar que esta lista no excluye otras posibilidades o acciones que la entidad quiera realizar:

ELABORACIÓN DE INFORMES DE GESTIÓN Y DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL: Es un documento periódico que contiene el grado de avance de cada una de las metas definidas en el Plan de Desarrollo Municipal y ejecutadas mediante el Plan de Acción; así mismo contiene el grado de ejecución presupuestal logrado hasta el momento de la elaboración del documento. Este informe será realizado por la Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial y será publicado mínimo una vez cada semestre.

ACTUALIZACIÓN DE SEDE ELECTRÓNICA: La página institucional <http://www.apartado-antioquia.gov.co/index.shtml>, es un sitio virtual en internet que contiene la información de la administración municipal.

En esta página se publicarán los informes de gestión y de ejecución presupuestal, así mismo se informará a los ciudadanos y público en general sobre las múltiples decisiones o acciones que los servidores públicos han tomado o van a tomar. Es un espacio para comunicar las novedades de la administración de manera rápida, directa y oportuna a los ciudadanos.



ELABORACIÓN DE PUBLICACIONES: Son documentos informativos que permiten comunicar algunas noticias, resultados de trabajos e investigaciones específicas, o la cotidianidad de la alcaldía.

Estas publicaciones pueden ser de carácter físico o virtual. Se espera la emisión de una publicación semanal con las principales gestiones realizadas por la administración municipal. Estas publicaciones deberán además de ser compartidas en la página web, difundirse por los demás canales de información con la comunidad.

DISEÑO DE PUBLICIDAD: De acuerdo con el Plan de Comunicaciones del Municipio, se instalarán vallas, volantes, afiches, y las demás contempladas en este instrumento.

CONSTRUCCIÓN Y DIFUSIÓN DE COMUNICADOS DE PRENSA: Es una nota o declaración que se divulga desde la alcaldía para conocimiento público. Su ejecución está contemplada desde el plan de medios institucional y están dirigidas a los diferentes medios de comunicación institucionales y privados del Municipio de Apartadó. Se espera durante el año 2.017 emitir un total de 80 Comunicados de prensa Institucionales.

USO DE REDES SOCIALES: Son espacios virtuales que ofrecen diversas posibilidades para mantenerse en contacto y relacionarse de múltiples formas con los usuarios de la red. Durante el 2017 se tendrán disponibles para interactuar con la comunidad los grupos de whatsapp (de acuerdo a la caracterización del usuario). De igual forma, el uso masivo de Facebook será una herramienta de comunicación que espera en esta vigencia alcanzar un total de 4.000 nuevos seguidores.

MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVA: Son herramientas que permiten mantener una socialización permanente, en la actualidad son los delegados y emisores más importantes de la opinión pública y, a la vez, contribuyen a formar esa opinión a través de su influencia y capacidad de fortalecer las relaciones entre los actores.

Desde el plan de comunicaciones y el plan de medios institucional, se tiene contemplado para el año 2017 la edición de 2 periódicos institucional que muestre los principales avances en materia de gestión de la administración, de igual forma, se espera tener al aire permanentemente la emisora institucional con los programas definidos.



ELABORACIÓN DE CARTELERAS O AVISOS INFORMATIVOS: Son herramientas tradicionales que se ubicaran en las áreas comunes o de atención a los ciudadanos, donde de manera sistemática se presentan datos e información acerca de la administración y su gestión.

Se dispondrá también de elementos multimedia a partir de la instalación de televisores en estos espacios, que además ayudan a distraer a los ciudadanos mientras esperan un trámite o servicio.

2.2.3. ACCIONES PARA PROMOVER Y REALIZAR EL DIALOGO

Para promover la participación de organizaciones y actores representativos de diferentes sectores de la ciudadanía en general, se deberá convocar ampliamente a los grupos de interés identificados a los eventos y reuniones de RDC.

Para todas las acciones o eventos del elemento diálogo del proceso de RDC se debe realizar una convocatoria con un plazo prudencial de 15 días calendario como mínimo de antelación, definiendo los medios de comunicación de acuerdo con la caracterización de los actores y ciudadanos identificados.

De manera complementaria, se implementarán mecanismos participativos apoyados por el uso de Tecnologías de la Información, tales como: chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles. Para el proceso de RDC se establecen varios espacios de encuentro – reuniones presenciales y/o virtuales – con metodologías de diálogo con la ciudadanía, tales como:

FORO: Es una reunión pública ya sea presencial o virtual en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.

AUDIENCIA PÚBLICA PARTICIPATIVA: Es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y administración municipal en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y del Plan de Desarrollo Municipal.

REUNIÓN ZONAL: Es el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico. Estas reuniones se recomienda realizarlas en los lugares donde se ha establecido el interés común



de los actores. Es decir, en el mismo sitio de las obras, veredas o zonas de ejecución de los proyectos. En estas reuniones solamente se establecerá diálogo concerniente al interés específico.

ENCUENTROS REGIONALES: Estos espacios tienen un alcance mayor que las reuniones zonales, aunque mantienen el mismo espíritu. Se trata entonces de establecer una agenda de discusión mucho más amplia que involucre actores de un territorio que sea considerado una región.

ASAMBLEAS COMUNITARIAS: Son unos espacios organizativos de representantes de una comunidad donde se promueven la gestión, el trabajo y el desarrollo comunitario.

CONSEJOS O ESPACIOS FORMALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Son todos aquellos espacios de participación ciudadana creados a partir de normas e instituciones formales que han abierto la posibilidad de participación y establecimiento de diálogo directo entre las entidades y los ciudadanos que los conforman.

DEFENSOR DEL CIUDADANO: Es aquella figura o persona a la que el ciudadano puede acudir para plantear, sin previa cita, un tema sobre el cual se quiere quejar o sobre el cual quiere conocer más.

ESPACIOS DE DIÁLOGO A TRAVÉS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN: Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información.

Los resultados de las acciones de diálogo deben contar con mecanismos de seguimiento que permitan tanto a los ciudadanos participantes como a la entidad verificar los avances y el cumplimiento de compromisos. Para este mecanismo se trabajará con los formatos definidos por el Sistema Integral de Gestión.

2.2.4. SELECCIÓN DE ACCIONES DE INCENTIVOS

Tal y como se menciona en la descripción de los elementos, los incentivos se refieren a aquellas prácticas de la administración municipal, tanto para servidores públicos como ciudadanos, que refuerzan el comportamiento de estos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de adelantar



acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos.

Por lo tanto, las acciones de incentivos se tienen previstas para ser ejercicios de motivación de diversa índole, premios o sanciones, frente a los comportamientos que un actor espera de otro, según los resultados de la gestión. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias. A continuación, se presentan los mecanismos de incentivos a aplicar durante el año 2017:

CAPACITACIÓN A SERVIDORES PÚBLICOS: Es un espacio académico, de educación continua y permanente, por medio del cual la alcaldía refuerza su capacidad de gestión y conduce la formación de un público idóneo en la discusión de los temas naturales a su misión. Así mismo, puede contribuir a reforzar patrones de conducta que promuevan al interior de los servidores públicos la cultura de la RDC.

ENCUESTAS Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS: Tienen el fin de conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temáticas. Esta herramienta resulta de gran utilidad teniendo en cuenta la facilidad de realizar seguimiento según la periodicidad con la cual se levante la información. Junto con el proceso de análisis de resultados debe existir la voluntad para visibilizar y difundir los mismos al interior de la alcaldía, así como entre los actores identificados y los ciudadanos.

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN ABIERTA: Es la acción de convocar a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones a temas concretos de la gestión pública para la rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías a un grupo numeroso de ciudadanos.

CONCURSOS DE CONOCIMIENTO DE LA ALCALDÍA: Es posible generar toda una ola de interés en alcaldía municipal a partir de la realización de ejercicios como concursos de conocimiento de la misma. Se debe establecer un cuestionario que fomente la navegación y la investigación por parte de los ciudadanos y de los servidores públicos de la alcaldía en sus múltiples espacios de información y diálogo.



2.3. EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN

La implementación y el desarrollo de la estrategia de RDC de la Alcaldía de Apartadó parte de la puesta en marcha de las decisiones y acciones elegidas para el cumplimiento de los objetivos y metas trazados.

2.4. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

El cuarto y último paso de la metodología propuesta por el manual Único de Rendición de Cuentas es la evaluación y monitoreo de la estrategia de RDC, dentro del cual se encuentran las acciones de: **i.** Evaluación de cada acción, **ii.** Evaluación de la estrategia en su conjunto, **iii.** Informe general de RDC y **iv.** Evaluaciones externas.

El primer eslabón de este último paso lo constituye la evaluación de cada una de las acciones de los tres elementos constitutivos del proceso de rendición de cuentas: información, diálogo e incentivos. La alcaldía deberá elaborar un informe con el resultado obtenido de cada una de las acciones, teniendo en cuenta sus logros y las dificultades.

Esta evaluación quedará consignada en un texto que debe ser divulgado a los actores identificados y a la ciudadanía en general, lo que se constituirá en la última acción de la estrategia para la vigencia. Este documento debe ser publicado en el mes de diciembre de cada año, al final de la vigencia. Este documento debe publicarse en la página web de la administración.

En este aparte de evaluación, también se debe tener en cuenta que a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de RDC de la alcaldía, esta debe elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes.

Así los procesos de rendición de cuentas ante la ciudadanía deben generar resultados visibles, tanto para la administración municipal como para los ciudadanos. Para ello, las evaluaciones efectuadas en los espacios de diálogo y durante todo el proceso se constituyen en un insumo para retroalimentar la gestión y mejorarla.

Como herramienta de evaluación y seguimiento del proceso de rendición de cuentas de las entidades, se realizará a partir del Índice de RDC. Para ello se aplican las preguntas es el que aparece en el FURAG. Así mismo, estas preguntas son las mismas que aplicaran en la rendición del formulario K3 del



SICEP, de este modo esa información de las entidades territoriales son el insumo para construir el ranking de cumplimiento sobre la política de RDC que mide la Procuraduría General de la Nación en el IGA (Índice de Gobierno Abierto). Es importante resaltar que estas preguntas pueden ser actualizadas para próximas vigencias.



Ilustración 2. Composición y distribución del Índice de Rendición de cuentas.

2.5. MODELO ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con los lineamientos del DAFP, a continuación, se presenta el modelo adaptado por la alcaldía municipal para la estrategia de rendición de cuentas en la vigencia 2017:

Cuadro 3. Formato componente rendición de cuentas de la Alcaldía de Apartadó, vigencia 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Realizar la caracterización de ciudadanos y grupos de interés	Número de caracterizaciones de ciudadanos y grupos de interés realizadas en la vigencia	01	Despacho del Alcalde, Inclusión Social, Comunicaciones	30/04/17
	Evaluar las necesidades de información de la población objetivo y evaluar la capacidad operativa y disponibilidad de recursos	Número de evaluaciones realizadas para las necesidades de información de la población y evaluar la capacidad operativa y disponibilidad de recursos	01	Despacho del Alcalde, Inclusión Social, General, Comunicaciones	30/04/17



Plan Anticorrupción y de Atención
al Ciudadano - 2.017



Enamorados de
Apartadó
¡Primero lo social!
Versión 02

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Realizar informes de gestión y ejecución presupuestal (seguimiento Plan de Desarrollo)	Número de informes de seguimiento a Plan de Desarrollo publicados a disposición de los ciudadanos en el 2017	02	Planeación y Ordenamiento Territorial	30/06/17 20/12/17
	Poner en funcionamiento la nueva página web de la administración municipal	Número de páginas web rediseñadas en funcionamiento y servicio a la comunidad	01	Secretaría General – Subsecretaría de TICS	31/03/17
	Elaboración de publicaciones de gestión	Número de publicaciones de gestión realizadas en la vigencia	52	Despacho del Alcalde – Oficina de comunicaciones	Permanente
	Ejecución Plan de Comunicaciones Municipal	Porcentaje de cumplimiento del Plan Municipal de Comunicaciones en la vigencia	100	Despacho del Alcalde – Oficina de comunicaciones	Permanente
	Ejecución Plan de Medios Municipal	Porcentaje de cumplimiento del Plan de medios en la vigencia	100	Despacho del Alcalde – Oficina de comunicaciones	Permanente
	Emisión de comunicados de prensa.	Número de comunicados de prensa emitidos a medios en la vigencia	80	Despacho del Alcalde – Oficina de comunicaciones	Permanente
	Dinamizar las redes sociales de la Alcaldía Municipal	Número de nuevos seguidores de las redes sociales en la vigencia	4.000	Despacho del Alcalde – Oficina de comunicaciones	Permanente
	Edición de periódicos institucionales que evidencien la gestión de la vigencia	Número de ediciones del periódico institucional en la vigencia	02	Despacho del Alcalde – Oficina de comunicaciones	30/06/17 15/12/17
	Actualización de carteleros y avisos informativos	Porcentaje de carteleros y avisos informativos que son actualizados semanalmente	100	Despacho del Alcalde – Oficina de comunicaciones	Semanal
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realización de la audiencia pública de rendición de cuentas para la vigencia	Número de audiencias públicas de rendición de cuentas realizadas	01	Consejo de Gobierno	20/12/17
	Realización de foros sectoriales en la vigencia	Número de foros realizados con participación activa de la comunidad	04	Todas las dependencias	Cada 3 meses
	Realización de reuniones zonales	Número de reuniones zonales realizadas en la vigencia.	09	Consejo de Gobierno	De acuerdo al interés de los actores.



Plan Anticorrupción y de Atención
al Ciudadano - 2.017



Enamorados de
Apartadó
¡Primero lo social!

Versión 02

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Participación del Municipio en las decisiones regionales	Número de encuentros regionales en los que participa la administración durante la vigencia	08	Despacho del Alcalde	Según programación definida.
	Asambleas Comunitarias	Número de asambleas comunitarias realizadas durante la vigencia	08	Secretaría de Planeación – Secretaría de Inclusión Social	31/08/17
	Participación ciudadana en consejos o espacios formales	Número de consejos de participación ciudadana y toma de decisiones funcionando durante la vigencia	05	Secretaría de Planeación – Secretaría de Inclusión Social	31/12/17
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Defensor del ciudadano	Oficina del defensor del ciudadano operando durante la vigencia	01	Secretaria General	31/12/17
	Implementación del Plan de Capacitación Institucional.	Porcentaje de cumplimiento del Plan de Capacitación Institucional durante la vigencia.	100	Secretaria General	31/12/17
	Realización de concursos de conocimiento de la alcaldía	Número de concursos de conocimiento de la administración realizados durante la vigencia	01	Secretaria General	30/09/17
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar seguimiento a la estrategia de rendición de cuentas.	Número de evaluaciones realizadas a la estrategia de RDC en la vigencia.	03	General – Control Interno – Planeación y OT.	Cuatrimenal
	Realizar evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas.	Número de evaluaciones realizadas a la audiencia pública de RDC de la vigencia.	03	Control Interno	31/12/17
	Definir planes de mejoramiento para la estrategia de RDC.	Número de planes de mejoramiento realizados para la estrategia RDC en la vigencia.	01	General – Control Interno – Planeación y OT.	Cuatrimenal
	Diligenciar las preguntas del FURAG.	Número de cargues al aplicativo SICEP realizados en la vigencia.	01	General – Control Interno – Planeación y OT.	31/05/17
	Definir acciones para inclusión en el plan Anticorrupción 2018.	Número de acciones definidas para incorporación en la Plan Anticorrupción 2018.	01	Consejo de Gobierno	31/12/17



CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE APARTADÓ



Enamorados de
Apartadó
¡Primero lo social!

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

El objeto de la Atención al Ciudadano es mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Municipal de Apartadó (Antioquia) al ciudadano mediante la adopción de un modelo de gestión orientado al servicio y de esta forma, contribuir a mejorar la confianza del ciudadano en la Administración Municipal.



La atención al ciudadano debe propender porque quien acuda a esta alcaldía, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

En este sentido, la gran apuesta de esta administración es incrementar el porcentaje de satisfacción del cliente que para el año 2015 tuvo un resultado del 44% según la encuesta aplicada desde el Sistema de Gestión Integral.

En tal sentido y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1474 de 2011, para facilitar el acceso a los trámites y servicios brindados por la Alcaldía de Apartadó a sus usuarios, se llevarán a cabo un conjunto de acciones durante el año 2017 que permitirán contar con mecanismos y herramientas que faciliten la comunicación entre el ciudadano y la alcaldía.

Estas acciones, articuladas con la estrategia de Gobierno en Línea permitirán a la Alcaldía de Apartadó avanzar en el propósito de hacer más eficiente su gestión y afianzar la confianza y credibilidad de la ciudadanía hacia la institución.

El objetivo es dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, mediante la puesta en marcha de una estrategia que conjugan las TIC's con la cultura de atención al ciudadano. En la Alcaldía de Apartadó, esta estrategia será liderada por la Secretaría General.

1. DIAGNÓSTICO ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.1. IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS O CLIENTES

Para la alcaldía municipal de Apartadó sus clientes o usuarios actuales y potenciales, están representados por toda la comunidad del municipio y en casos particulares se cuenta con clientes específicos en materia de salud, agropecuaria y de los programas sociales; de igual manera, se clasifican como clientes las entidades públicas y de derecho privado de distinta índole con asiento en la localidad y la región, a nivel interno los clientes están representados por cada Secretaría, así como por cada uno de los servidores públicos adscritos a la misma.



Se encuentra que los clientes están ubicados en el perímetro del municipio tanto en la zona urbana como rural; de igual manera, se cuenta con clientes en otras localidades de la región, el departamento y todo el territorio nacional. El servicio se está llevando a los clientes en la mayoría de los casos de manera directa y en relación con la delegación a nivel interno y en el caso específico de los clientes, se encuentra que se delega en los empleados la responsabilidad de resolver o manejar los problemas de los clientes.

Es importante resaltar que no se cuenta con una base de datos centralizada que registre y caracterice los clientes y/o usuarios, por el contrario, cada dependencia maneja de manera distinta sus bases de datos.

1.2. ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La administración municipal desde el Sistema de Gestión Integral realiza anualmente la encuesta de satisfacción del cliente la cual permite conocer la opinión y medir la percepción de los usuarios frente a los trámites y servicios prestados la Administración Municipal de los procesos del SGI.

Para la encuesta del año 2.016, la muestra fue de 989 usuarios encuestados en tiempo real de atención en las oficinas, así como también vía telefónica sobre el servicio prestado durante el primer semestre del 2016; del total de 162.123 usuarios atendidos se encuestó el 0.5%. Los procesos sobre los cuales se realizó la encuesta son: Gestión para el bienestar social, Administración de Impuestos, Vigilancia y Control, Gestión de Trámites, Infraestructura Pública, Formación, Asesoría y/o asistencia y Gestión de la cobertura del servicio educativo.

Los resultados de la encuesta de satisfacción del cliente para el año 2.016 indican que, de un total de 989 usuarios encuestados, sólo 692, es decir, el 70% calificó como satisfactorio los servicios; lo cual evidencia el no cumplimiento de la meta (definida en 80%); específicamente en los procesos de infraestructura pública con un porcentaje muy bajo del 17%, Vigilancia y control 51%, cobertura educativa 51%, administración de impuestos 52% y Gestión de trámites es un 73%.

Tabla 3. Resultados encuesta satisfacción del cliente de la Alcaldía de Apartadó en el 2.016

Ítem	VC	GT	AA	GB	FO	CB	IP	AI	Prom
Encuestados satisfacción ≥ 4	35	192	192	141	25	71	3	33	692
Total encuestados	68	264	239	170	27	140	18	63	989



Ítem	VC	GT	AA	GB	FO	CB	IP	AI	Prom
Resultado	51%	73%	80%	83%	93%	51%	17%	52%	70%
Meta	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Rango mínimo	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%

Fuente: SGI 2.016

VG= Vigilancia y Control, **GT=** Gestión de trámites, **AA=** Asesoría y/o asistencia, **GB=** Gestión para el Bienestar Social, **FO=** Formación, **CB=** Cobertura Educativa, **IP=** Infraestructura Pública, **AI=** Administración de Impuestos.

Al evaluar los resultados se analiza el promedio por pregunta donde se obtiene que en ninguna de éstas se obtuvo la meta, para la pregunta 1 sobre el trato brindado por el funcionario fue de 66%, sobre el tiempo de atención un 61% y con relación a la información suministrada un 55%, lo que requiere establecer acciones que permitan mejorar estos aspectos, de acuerdo a algunas manifestaciones de los usuarios como en vigilancia y control en movilidad solicitan mejorar la atención, la información por parte de los funcionarios y de los guardas, mejorar las taquillas para más comodidad, así como poner más taquillas, colocar sillas, que hayan turnos, más personal en paga fácil, más organización en la sala de espera de la inspección, más personal en las licencias de conducción, ser más ágiles, que los tramites se puedan hacer en línea, que no hablen por celular. En Cobertura educativa colocar más personas en tiempo de matrículas, ampliar el periodo de matrículas, que las Secretarías no sean groseras y tengan más paciencia con los ciudadanos. En Administración de impuestos más cajeros en el paga fácil, más orden en el paga fácil, que los tramites se hagan en una sola oficina, que no manden los usuarios de un lado para otro, mejorar la atención por parte de los funcionarios. En gestión de tramites en Movilidad, organización en la sala de espera, tener más sillas, más ágil la realización de los tramites, mejorar la atención de los funcionarios, no perderse del puesto, ser más diligentes en la información, ser más ágiles en la atención, mejorar la información a través de volantes, más claridad en el horario de atención, ampliar horario, señalización de taquillas, que haya seguridad en la alcaldía. En catastro poner más funcionarios en taquillas, que no hablen tanto por celular, que den información concreta y oportuna. En inspección poner más orden para ingresar, más cumplidos con las citas, mas concentración cuando realizan los documentos, que reciban bien la conciliación.

Comparando los resultados de la encuesta 2.016 con los años anteriores se puede evaluar que se logra incrementar el nivel de satisfacción en un 0.6, pero se analiza que no se alcanza la meta del 80% y rango del 75%, de acuerdo a las respuestas de los ciudadanos porque el 14% de los funcionarios no



atienden bien; porque el 19% de los trámites y servicios no se atienden en el tiempo y porque 25% de los usuarios no reciben información de los trámites y servicios.






Tabla 4. Resultados históricos desde 2006 a 2016 de la encuesta satisfacción del cliente de la Alcaldía de Apartadó.

Ítem	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Resultado	77%	97%	84%	65%	55%	22%	15%	69%	75%	44%	70%
Meta	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%	80%
Rango	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%	75%

Fuente: SGI 2.016

1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Durante la vigencia 2017, la administración Municipal de Apartadó, plantea las siguientes acciones en pro de fortalecer el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.










-  Desde la Secretaría General y de Servicios Administrativos se coordinará la modificación de la estructura municipal a fin de subsanar inconsistencias que afecten la prestación del servicio y la atención al usuario.
-  Garantizar los recursos para la ejecución del proyecto definido como “Gestión administrativa moderna eficiente y de cara al ciudadano”.
-  Formular el Plan de Acción de Atención al Usuario para la vigencia 2017.
-  Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
-  Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

Los servidores públicos encargados de atender a los ciudadanos deben ser funcionarios con conocimientos en los temas misionales, de tal manera que les permita tener una gran capacidad de analizar y resolver o solucionar en términos de celeridad, eficacia y eficiencia las inquietudes, quejas y reclamos formulados por los ciudadanos apartadoseños y del resto del País.



2. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

La administración deberá fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Dentro de las actividades a desarrollar en la vigencia 2017, se encuentran:

-  La administración dispondrá de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea.
-  Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
-  Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
-  Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la alcaldía para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.
-  Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 - Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la alcaldía. Es de anotar que en el Municipio de Apartadó se ha avanzado en el Sistema de Gestión Documental con la definición de las Tablas de Retención Documental.
-  Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
-  Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa W 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
-  Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
-  Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.



🍌 Elaborar semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la alcaldía y racionalizar el uso de los recursos.

🍌 Tener en funcionamiento los 5 días de la semana la línea anticorrupción y de atención al ciudadano 018000.

3. TALENTO HUMANO

Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan. Dentro de las actividades a desarrollar en la vigencia 2017 se tiene:








- 🍌 Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
- 🍌 Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.
- 🍌 Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- 🍌 Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
- 🍌 Durante este año en pro de fortalecer la planta de personal de la administración y de promover la transparencia en las contrataciones, se espera realizar el concurso de carrera administrativa para 95 vacantes definitivas de provisionalidad.

4. NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL

El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la alcaldía en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de





componentes anteriores. Dentro de las actividades a desarrollar se definen las siguientes:

-  Establecer y poner en funcionamiento la política de protección de datos.
-  Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
-  Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.
-  Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
-  Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).
-  Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
-  Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.

5. RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO

Este componente da cuenta de la gestión de la administración para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos. Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

-  Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la alcaldía municipal.
-  Realizar semestralmente la encuesta de satisfacción del usuario y/o cliente de los servicios de la administración.



- 🍌 Diseñar mecanismos de mejora en el relacionamiento con el ciudadano.

De igual manera, en la administración municipal deberá ponerse a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:





- 🍌 Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
- 🍌 Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la alcaldía.
- 🍌 Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- 🍌 Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer derechos.
- 🍌 Horarios y puntos de atención.
- 🍌 Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse. en caso de una queja o un reclamo.

ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y TALLA BAJA

Todas las personas que desarrollan su labor en la Alcaldía Municipal, deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales y proporcionarles un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en el turno de servicio. Las consideraciones generales para la prestación del servicio a estas personas en la Alcaldía del Municipio de Apartadó son:

- 🍌 Si el estado físico de la persona lo requiere, ubicarse de tal manera que le facilite la comunicación con el ciudadano.
- 🍌 Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
- 🍌 Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- 🍌 Saludar siguiendo la fórmula: “Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) en qué puedo servirle?”
- 🍌 Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, el funcionario público debe:
 - 🍌 Explicarle porque debe pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
 - 🍌 Pedirle permiso antes de hacerlo esperar.
 - 🍌 Esperar a que el ciudadano le conteste.
 - 🍌 De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.
 - 🍌 Finalizar el contacto adecuadamente.



-  Retroalimentar al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
-  Agradecer al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
-  Dejar por escrito las tareas pendientes.
-  Hacer seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

5.1. ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo con los lineamientos del DAFP, a continuación, se presenta el modelo adaptado por la alcaldía municipal para la estrategia de atención al ciudadano en la vigencia 2017:

Cuadro 4. Formato estrategia de Atención al Ciudadano en la Alcaldía de Apartadó, vigencia 2017.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Rediseño del estructura actual de la Alcaldía de Apartadó	Número de nuevas estructuras administrativas adoptadas para la Alcaldía de Apartadó	01	Secretaría General	30/06/17
	Ejecutar las actividades contempladas en el proyecto: Gestión administrativa moderna eficiente y de cara al ciudadano	Porcentaje de ejecución del proyecto "Gestión administrativa moderna eficiente y de cara al ciudadano" durante la vigencia 2017	01	Secretaría General	30/12/17
	Formular el Plan de Acción de Atención al Usuario para la vigencia 2017	Número de Planes de Acción de Atención al Ciudadano formulados y aprobados en el 2017	01	Secretaría General	30/03/17
	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Número de mecanismos establecido para comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	01	Secretaría General	30/05/17
	Incluir en el Plan de Formación y Capacitación los temas relacionados con Atención al Ciudadano	Número de ejercicios de capacitación en temas de atención al ciudadano orientados a los servidores públicos de la administración	03	Secretaría General	30/12/17



Plan Anticorrupción y de Atención
al Ciudadano - 2.017



Enamorados de
Apartadó
¡Primero lo social!
Versión 02

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Fortalecimiento de los canales de atención	Disponer de un link de PQRS en la página web de la administración	Número de links dispuestos para PQRS en la página web de la administración	01	Secretaría General	30/06/17
	Dar respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.	Porcentaje de solicitudes de los ciudadanos atendidos oportunamente en el 2017	100	Todas las dependencias	Mensual
	Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa W 001 del 2011	Número de registros públicos sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa W 001 del 2011, funcionando en la alcaldía	52	Despacho del Alcalde – Oficina de comunicaciones	Mensual (Marzo – Diciembre)
	Publicar en la página web el resultado del seguimiento a peticiones de los usuarios	Número de informes públicos sobre peticiones de usuarios publicados en la página web	02	Secretaría General	15/07/17 30/12/17
	Tener en funcionamiento los 5 días de la semana la línea anticorrupción y de atención al ciudadano 018000.	Promedio de días en la semana que funciona adecuadamente la línea 01800	05	Secretaría General	Permanente
	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención	Número de reuniones mensuales para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención	08	Secretaría General - Comunicaciones	Mensual
	Asignar responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	Número de documentos de asignación de responsabilidades	01	Consejo de Gobierno	30/04/17
	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Número de tableros de indicadores establecidos para medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	01	Secretaría General	30/03/17



Plan Anticorrupción y de Atención
al Ciudadano - 2.017



Enamorados de
Apartadó
¡Primero lo social!
Versión 02

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Fortalecimiento de los canales de atención	Revisar y ajustar el proceso de atención al ciudadano	Número de procesos de atención al ciudadano revisados	01	Secretaría General	30/03/17
	Definir la Política Pública de Atención al Ciudadano	Número de políticas públicas definidas para la atención al ciudadano	01	Secretaría General	30/06/17
	Realizar una propuesta de divulgación de información en formatos alternativos comprensibles (Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).	Número de propuestas de formatos diseñados para el acceso a grupos étnicos y personas en situación de discapacidad	01	Secretaría General	30/06/17
	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad (Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Porcentaje de construcciones publicas nuevas que cumplen con los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos	100	Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial	Permanente
	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	Porcentaje de satisfacción de los ciudadanos en la calidad del servicio (Estrategia de lenguaje claro).	80	Secretaría General	30/05/17 15/12/17
Talento Humano	Realizar las evaluaciones de desempeño a los empleados de la administración	Número de evaluaciones de desempeño realizadas a los funcionarios de la administración	01	Todas las dependencias	30/07/17
	Realzar en compañía de la CNSC el concurso de carrera administrativa	Número de concursos de carrera administrativa realizados en 2017	01	Secretaría General	30/12/17



Plan Anticorrupción y de Atención
al Ciudadano - 2.017



Enamorados de
Apartadó
¡Primero lo social!
Versión 02

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Talento Humano	Incluir en el plan de formación y capacitación los temas relacionados con Atención al ciudadano*.	Número de ejercicios de capacitación en temas de atención al ciudadano orientados a los servidores públicos de la administración	03	Secretaría General	De acuerdo al cronograma
	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio	Porcentaje de procesos de selección del personal realizados y basados en competencias	100	Secretaría General	Permanente
	Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano	Número de sistemas de incentivos ejecutados para destacar el desempeño de los servidores públicos	01	Secretaría General	De acuerdo al cronograma
Normativo y Procedimental	Establecer y poner en funcionamiento la política de protección de datos.	Número de Políticas de Protección de datos implementada en la administración municipal	01	Todas las dependencias	15/06/17
	Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos**	Número de reglamentos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos implementados	01	Secretaría General	Permanente
	Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).	Número de sistemas de asignación de números consecutivos (manual o electrónico) operando en la alcaldía de Apartadó	01	Secretaría General	Permanente
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Número de campañas informativas realizadas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	02	Secretaría General	30/06/17 30/12/17
	Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno	Número de cartas de trato digno publicadas en los canales de atención de la administración	01	Secretaría General	30/06/17



Plan Anticorrupción y de Atención
al Ciudadano - 2.017



Enamorados de
Apartadó
¡Primero lo social!

Versión 02

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Normativo y Procedimental	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos	Porcentaje de trámites y procedimientos administrativos documentados	100	Todas las dependencias	30/03/17
	Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	Número de informes de PQRS elaborados	04	Secretaría General	30/04/17 30/07/17 30/10/17 30/12/17
Relacionamiento con el Ciudadano	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la alcaldía municipal.	Número de caracterizaciones realizadas a los usuarios de la administración.	01	General Planeación y OT.	30/08/17
	Realizar semestralmente la encuesta de satisfacción del usuario y/o cliente de los servicios de la administración.	Número de encuestas de satisfacción del cliente aplicadas en la vigencia 2017	02	Secretaría General	30/05/17 15/12/17
	Atender con criterios de inclusión a personas con movilidad reducida, adulto mayor, mujeres en estado de gestación y talla baja	Porcentaje de personas con movilidad reducida, adulto mayor, mujeres en estado de gestación y talla baja que son atendidas adecuadamente en la alcaldía municipal	100	Todas las dependencias	31/12/17

*En los temas de capacitación se trabajarán entre otros: Cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.






**1. Incorporar en el reglamento interno de mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental. 2. Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.



QUINTO COMPONENTE: 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 de la ley.

La garantía del derecho implica:

-  La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
-  Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
-  La obligación de producir o capturar la información pública.
-  Obligación de generar una cultura de transparencia.
-  Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.










Entendiéndose por **información pública** todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, quieran, transformen, o controlen. información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.



1. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. El municipio debe publicar en el sitio web la información requerida de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9o y por la Estrategia de Gobierno en Línea.


Las acciones de publicación y/o divulgación de la administración municipal se implementarán así:

-  Publicar la descripción de la estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, y sus horas de atención al público
-  Publicar el presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
-  Publicar directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.
-  Publicar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
-  Publicar los informes de gestión y evaluación.
-  Publicar los informes de auditoría realizados.
-  Publicar todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.
-  Publicar informes de seguimiento a PQRSD de la alcaldía municipal.
-  Diseñar en la WEB un sitio virtual de "Buzón de sugerencias".

2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA

La 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.

En este asunto, desde la Administración Municipal de Apartadó se deberá:

-  Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.



🌈 En los casos en que la alcaldía cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.

Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:

🌈 El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.

🌈 El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.

🌈 El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.

🌈 El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

3. ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades y Apartadó deberá acatar estos lineamientos. Estos son:

- 🌈 El Registro o inventario de activos de Información.
- 🌈 El Esquema de publicación de información, y
- 🌈 El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la alcaldía en el enlace ***“Transparencia y acceso a información pública”***



De otra parte, la administración municipal deberá articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental.

4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

Para facilitar qué poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información Pública.

Para el efecto, la Administración Municipal de Apartadó deberá:

🌈 Realizar una propuesta de formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos, y para las personas en situación de discapacidad.

🌈 Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

5. MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la administración municipal anualmente generará un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

- 🌈 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.

De igual forma, se deberá realizar recomendaciones para mejorar la estrategia anticorrupción y proponer mejoras para incluir en el Plan Anticorrupción del año siguiente.



6. CANALES DE ATENCIÓN

El Municipio de Apartadó, debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, generando un clima de confianza fundamentado en la eficacia y profesionalismo de los servicios prestados y la labor realizada.

CANAL TELEFÓNICO: Medio de contacto donde la ciudadanía puede obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Alcaldía.

CANAL PRESENCIAL: Establecer una ventanilla única de atención al ciudadano que permita acceder a los servicios de información de los planes, programas, proyectos y recaudo de manera integral, realizar diferentes trámites y vincularse a los programas sociales ofrecidos por la administración.

CANAL VIRTUAL: Utilización de tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los Ciudadanos a la información relevante (planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la Alcaldía de Apartadó, sistemas de información dispuestos por la administración pública a través del Portal www.apartado-antioquia.gov.co.

7. ESTRATEGIA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

De acuerdo con los lineamientos del DAFP, a continuación, se presenta el modelo adaptado por la alcaldía municipal para la estrategia de transparencia y acceso a la información en la vigencia 2017:

Cuadro 5. Formato estrategia de transparencia y acceso a la información en la Alcaldía de Apartadó, vigencia 2017.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar la descripción de la estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, y sus horas de atención al público	Número de estructura orgánica, funciones y deberes, ubicación de sedes, y horas de atención al público la Alcaldía de Apartadó publicadas en la página web del Municipio	01	Secretaría General	30/06/17



**Plan Anticorrupción y de Atención
al Ciudadano - 2.017**



**Enamorados de
Apartadó**
¡Primero lo social!
Versión 02

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar el presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.	Número de presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público publicados en la página web para la vigencia 2017.	01	Secretaría General – Secretaría de Hacienda	30/03/17
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.	Número de directorios de funcionarios actualizados y publicados en la página web del Municipio de Apartadó	01	Secretaría General	30/03/17
	Publicar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.	Número de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado en la página web	01	Secretaría de Planeación	31/01/17
	Publicar los informes de auditoría realizados.	Porcentaje de informes de auditorías publicados en la página web del municipio	100	Control Interno	Permanente
	Publicar todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.	Porcentaje de procesos de contratación (adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones), publicados en la página web del municipio	100	Oficina Jurídica	Permanente
	Diseñar en la WEB un sitio virtual de "Buzón de sugerencias".	Número de Buzón de sugerencias creado en la página web del municipio	01	Secretaría General	30/03/17



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información	Porcentaje de costos adicionales a los de reproducción de información cobrados en la administración municipal, sin motivación administrativa	0	Todas las dependencias	30/12/17
	Dar respuesta oportuna a las solicitudes presentadas por los ciudadanos.	Porcentaje de solicitudes de los ciudadanos atendidos oportunamente en el 2017	100	Todas las dependencias	31/12/17
Elaboración de los Instrumentos de gestión de la información	Realizar el registro o inventario de activos de Información.	Número de registros o inventarios de activos de información publicados en el enlace transparencia y acceso información pública de la página web del municipio	01	Secretaría General	30/08/17
	Realizar el esquema de publicación de información de la Alcaldía de Apartadó.	Número de esquemas de publicación de información de la alcaldía de Apartadó publicados en el enlace transparencia y acceso información pública de la página web	01	Secretaría General	30/12/17
	Realizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Número de Índices de Información clasificada y reservada de la alcaldía de Apartadó publicados en el enlace transparencia y acceso información pública de la página web	01	Secretaría General	30/10/17
Criterio Diferencial de accesibilidad	Realizar una propuesta de divulgación de información en formatos alternativos comprensibles.	Número de propuestas de formatos diseñados para el acceso a grupos étnicos y personas en situación de discapacidad administración	01	Secretaría General	30/06/17
	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Porcentaje de construcciones publicas nuevas que cumplen con los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	100	Secretaría de Planeación	Permanente



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Municipio de Apartadó - Antioquia Vigencia 2017					
Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Sub componente	Actividades	Indicador	Meta	Responsable	Fecha Prog.
Monitoreo de acceso a la información pública	Realizar anualmente un informe de solicitudes de acceso a información	Número de informes de solicitudes de acceso a información realizados en el 2017	01	Secretaría General	12/12/17
	Realizar recomendaciones para mejorar la estrategia anticorrupción y proponer mejoras para incluir en el Plan Anticorrupción del año siguiente	Número de informes de recomendación de mejora realizados en el 2017	01	Secretaría de Planeación	12/12/17

SEXTO COMPONENTE

INICIATIVAS ADICIONALES

La administración del Municipio de Apartadó ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la alcaldía y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.

Es así que para el año 2017 se actualizará y socializará un código de ética que contenga las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la alcaldía, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.







SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE APARTADÓ

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la oficina de Planeación Municipal de Apartadó (Antioquia) o quien haga sus veces, quienes además servirá de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo en las siguientes vigencias.

La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" estará a cargo de la Oficina de Control Interno municipal.

La administración municipal deberá publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas:

-  31 de enero,
-  30 de abril
-  31 de agosto y
-  31 de diciembre

Para estos efectos del seguimiento se aplicarán los instrumentos definidos en los cuadros "Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", los cuales podrán ser utilizados por las Oficinas de Control Interno.

Atendiendo la anterior directriz, el respectivo seguimiento se realizará con los cuadros definidos en cada componente del presente plan mediante la consolidación de los mismos.



SEGUIMIENTOS A REALIZAR

Componente: Se refiere a cada uno de los integrantes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

Actividades programadas: Corresponde al número de actividades programadas.

Actividades cumplidas: Corresponde al número de actividades efectivamente cumplidas durante el período.

% de avance porcentaje: Corresponde al porcentaje establecido de las actividades cumplidas sobre las actividades programadas.

Es el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, medido en términos de porcentaje. De 0 a 59% corresponde a la zona baja (color rojo). De 60 a 79% zona media (color amarillo). De 80 a 100% zona alta (color verde). Actividades cumplidas/Actividades programadas.

Observaciones: Comentarios o precisiones que considere necesarias incluir el encargado de realizar el seguimiento, (control interno). En esta casilla se informará del cumplimiento de la actividad en fecha tardía. Por ejemplo, una actividad que de acuerdo con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se debe cumplir para el primer cuatrimestre, se retrasa y se cumple solo hasta el segundo cuatrimestre (de mayo a agosto 31). Debe incluir acuerdos de mejora o acciones de continuidad.



BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica. Decreto 124 de 2016.

Municipio de Apartadó. 2016. Plan de Desarrollo Territorial “Obras para la PAZ”.

Municipio de Apartadó. 2016. Manual de Sistema de Gestión Integral.

Presidencia de la Republica. 2015. Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2.

Presidencia de la Republica. 2014. Manual Único de Rendición de Cuentas.