

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**Vigencia 2024**

**Héctor Rangel Palacios**

**Alcalde 2024 – 2027**

**Juan David Cartagena Álzate**

**Secretario de Planeación y Ordenamiento Territorial**

**ENERO DE 2024**

## INTRODUCCIÓN

El Alcalde Municipal de Apartadó 2024-2027, **Héctor Rangel Palacios** y su equipo de gobierno “Apartadó Unidos por la Vida”, están comprometidos con la implementación de mecanismos efectivos para alcanzar la prosperidad democrática, por medio del buen gobierno como estrategia para implementar prácticas de transparencia en la gestión pública; acorde a la Ley 1474, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Por lo antes expuesto, se formula el presente documento denominado **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** vigencia 2024, el cual contempla las estrategias y acciones diseñadas por el gobierno municipal desde todas sus instancias para prevenir, evidenciar y corregir los riesgos de corrupción a los que se vea abocado su ejercicio administrativo; que van desde la implementación de mapas de riesgo de corrupción, a la adopción de tecnologías de la información y las comunicaciones como elemento integrador, dinamizador de las relaciones con la ciudadanía, y con el potencial de aportar a la transparencia en todas las actuaciones de los servidores públicos.

Igualmente, da cuenta de las acciones y estrategias implementadas por la Administración Municipal para ofrecer a los ciudadanos información veraz y oportuna a cerca de su gestión, en cumplimiento de su deber constitucional de garantizar el acceso a la información pública; así como también promover la participación de los ciudadanos en todas las etapas del ciclo de la gestión pública; dado prioridad en la atención a la ciudadanía en sus trámites y servicios con eficacia y celeridad.

## SOPORTE LEGAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Apartadó para la vigencia 2024 encuentra su soporte legal en la siguiente normatividad:

1. Constitución Política de Colombia, 1991, Arts. 23, 90, 122- 29, 183, 184, 209 y 270.
2. Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
3. Ley 80 de 1993 - Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
4. Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
5. Ley 136 de 1994 – Organización y funcionamiento de los municipios.
6. Ley 190 de 1995 - Moralidad en la administración pública.
7. Decreto 2232 de 1995 - Formulario único de bienes y rentas.
8. Ley 489 de 1998, artículo 32 Sistema de Desarrollo Administrativo, Democratización de la Administración Pública.
9. Ley 599 de 2000 - Código Penal – Delitos contra la administración Pública.
10. Ley 610 de 2000 - Responsabilidad fiscal- servidores públicos.
11. Ley 678 de 2001 - Acción de Repetición.
12. Ley 734 de 2002 - Código Único Disciplinario.
13. Ley 819 de 2003 - Responsabilidad y transparencia fiscal.
14. Ley 850 de 2003 - Veedurías Ciudadanas.
15. Ley 909 de 2004– Empleo público, carrera administrativa y gerencia pública.
16. Ley 1150 de 2007 - Eficiencia y transparencia en la contratación Pública.
17. Ley 1437 de 2011, arts. 67-69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
18. Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
19. Decreto 4326 de 2011 - Divulgación Programas de la Entidad.
20. Decreto 4632 de 2011 - Moralización y Lucha contra la Corrupción.
21. Decreto 4637 de 2011 - Secretaría de Transparencia - Presidencia de la República.
22. Decreto 0019 de 2012 - Anti trámites.
23. Decreto 2461 del 17 de diciembre de 2012 - Construcción del plan anticorrupción.
24. 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".
25. Ley 2016 de 2020 por medio de la cual se adopta el Código de Integridad
26. Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
27. Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
28. Ley 2013 de 2019 Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes y renta y el registro de los conflictos de interés

## OBJETIVOS

### GENERAL

Fortalecer la relación de la administración municipal de Apartadó con la ciudadanía; a través de buenas prácticas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión institucional del Municipio.

### ESPECÍFICOS

1. Prevenir actos de corrupción a través de la implementación de estrategias y acciones para la gestión de los riesgos de corrupción en la Alcaldía Municipal.
2. Aumentar la satisfacción y confianza de los grupos de valor, racionalizando los trámites de manera que se potencie la relación Administración Municipal con los ciudadanos.
3. Facilitar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión pública, mejorando los procesos permanentes de rendición de cuentas para ofrecer a los ciudadanos información veraz y oportuna a cerca de su gestión.
4. Incrementar la oportunidad y acceso a los trámites y servicios que presta la Administración Municipal, Fortaleciendo los mecanismos de atención al ciudadano.
5. Facilitar la transparencia y el acceso a la información pública como herramienta de gobernabilidad de cara a la ciudadanía.
6. Promover la ética de lo público y los cambios culturales en el servicio al ciudadano.



## MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA ALCALDIA DE APARTADÓ 2024 - 2027

### Misión

Gestionar el desarrollo social, económico, el cuidado del medio ambiente y la modernización del municipio de Apartadó, fundamentado en los principios de Equidad, Transparencia, Eficiencia, Calidad, Buen Gobierno y la Priorización del Respeto por la Vida, mediante la articulación de los recursos públicos y privados para la construcción de nuevas obras y servicios que generen impacto y bienestar a los habitantes del municipio.

### Visión

Al finalizar nuestro gobierno Apartadó será el principal centro administrativo, financiero, comercial, agroindustrial y de servicios de la región de Urabá por su dinámica empresarial, con una infraestructura moderna y sostenible, priorizando así los principios dinámicos del desarrollo social y económico del municipio.

### Valores



### Código de integridad

**Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

DESCRIPCIÓN Y DESARROLLO DE COMPONENTES DEL PLAN  
ANTICORRUPCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Apartadó lo integran los siguientes componentes: Gestión del riesgo de corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para la mejora de la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información e Integridad.

**El primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.** El modelo para gestionar este riesgo, toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública.

Dicha metodología establece que se deben seguir unas fases las cuales consisten en:

Paso 1. Política de Administración de Riesgos: Según MIPG, este paso se relaciona a la dimensión “Direccionamiento estratégico y planeación”, y surge desde la alta dirección de la entidad. Garantiza una estandarización del proceso de control y gestión de riesgos, de diversa índole, y se espera que abarque a todos los riesgos de la entidad. Específicamente, los riesgos de corrupción deben ser considerados como inaceptables.

Paso 2. Identificación de riesgos: Precisa la diferenciación de los riesgos que atañen a la entidad, incluidos los riesgos de corrupción, con el fin de establecer un impacto frente al cumplimiento de los objetivos de la entidad. Así, dicho proceso implica identificar tanto los objetivos y funciones, como sus riesgos inherentes, para finalmente generar una clasificación del riesgo.

Paso 3. Valoración de riesgos: Consiste en establecer, una vez resueltos los pasos anteriores, el nivel de impacto y la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, bajo unos criterios específicos para su clasificación y posterior tratamiento.

Actualmente la Alcaldía Municipal cuenta con una Política de Administración de Riesgos, que fue aprobada en el año 2023, por tanto es necesario revisar y ajustar si es necesario, para darle cumplimiento de acuerdo a los lineamientos en ella establecidos. Además se inició un trabajo de actualización de los mapas de riesgo, el cual debe agilizarse y terminarse para poder realizar una adecuada gestión de los mismos, siendo muy relevante las acciones y estrategias para la prevención de éstos.

Componente 1: Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Revisar, ajustar y aprobar la política de administración de riesgos de corrupción de la administración, como parte de la Política de Administración de Riesgos, de ser necesario y realizar la implementación y seguimiento	Un (1) documento de Política de Administración de Riesgos de corrupción ajustada, implementada y con seguimientos, dentro del Sistema Integrado de Gestión	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	30/03/2024 Revisada y ajustada  Cuatrimestral Seguimiento

Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar, aprobar, implementar y hacer seguimiento a mapa de riesgos de corrupción con participación de actores internos y externos	Un (1) mapa de riesgos de corrupción ajustado , aprobado, implementado y con seguimientos	Lidera: Secretario de Planeación Responsables: Secretarios de despacho y jefes de oficina  Aprobar: Comité Institucional de Gestión y Desempeño	30/04/2024 Actualización de los riesgos  Cuatrimestral Seguimiento
	Actualizar el manual de gestión de riesgos de la entidad, para ajustar instructivo de diligenciamiento del formato, entre otros aspectos, acorde a la guíadel DAFP actual	1 manual actualizado	Secretario de Planeación	30/03/2024
Consulta, socialización, Divulgación y capacitación	Consultar con actores internos y externos para recoger observaciones y propuestas para la formulación del plan	Un (1) mapa de riesgos socializado	Secretario de Planeación	15/03/2024
	Publicación de la Política de riesgos mapa de riesgos definitivo y de la Política de Administración de Riesgos de la administración Municipal	Un (1) mapa de riesgos publicado en la página web del Municipio	Secretario de Planeación	15/05/2024
	Socializar con los funcionarios la política y mapas de riesgos	2 socializaciones realizadas	Secreario de Planeación	15/05/2024
	Capacitar al personal sobre los roles que tienen cada una de las líneas de defensa del Modelo integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para una efectiva gestión y control de riesgos de la entidad y sobre la metodología de administración de riesgos que opera en la Alcaldía municipal.	2 capacitaciones	Secretario de Planeación	30/03/2024

Monitoreo y Revisión	Monitorear, revisar y consolidar cada cuatro meses los Riesgos de corrupción	Un (1) informe de monitoreo elaborados y presentados.	Lidera: Secretario de Planeación Responsables: Secretarios y jefes de Oficina	Cuatrimestral
	Revisar y consolidar el informe de monitoreo realizados por responsables de procesos y generar alertas	Un (1) informe de monitoreo revisados	Secretario de Planeación	Cuatrimestral
Seguimiento	Realizar seguimiento y evaluación al mapa de riesgos de corrupción y a la política de administración de riesgos de corrupción de la administración realizar las recomendaciones del caso y publicar los informes de seguimiento	Un (1) informe de seguimiento realizados con recomendaciones publicado	Oficina de Control Interno	Cuatrimestral
	Identificar en los informes de auditoría, el riesgo asociado a los hallazgos encontrados conforme a la matriz del mapa de riesgos institucional. Así mismo, de no encontrarse se emiten las respectivas recomendaciones.	80% con riesgos identificados	Oficina de Control Interno	30/12/2024

En el segundo componente como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en la Alcaldía Municipal de Apartadó. Este componente tiene por objeto la simplificación de los trámites existentes al interior de la Alcaldía Municipal para facilitar el acceso a trámites por parte de la ciudadanía, también se busca agilizar los procesos de la entidad para constituir una Administración moderna, eficiente y efectiva

Para la racionalización de los trámites se requiere realizar un diagnóstico del estado actual de los trámites, con el fin de establecer aquellos trámites y procedimientos a priorizar, y para los cuales es factible generar procesos de simplificación, estandarización, optimización, eliminación y/o automatización, según sea el caso. Para ello es importante seguir promoviendo el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en atención a lo establecido por la “Política de Racionalización de Trámites” (Documento CONPES 3292 de 2004), el Decreto Ley 2106 de 2019, y demás normas relacionadas, toda vez que el aprovechamiento de las herramientas, derivadas de las TIC, permite un notable grado de agilización de trámites en la entidad.

La Alcaldía de Apartadó mantiene actualizado el inventario de los tramites y otros procedimientos administrativos, así mismo las hojas de vida de estos, su divulgación en los medios de comunicación y la publicación en el Sistema único de información de tramites SUIT, sin embargo es necesario revisar y actualizar los tramites que sean



necesarios, realizar un diagnóstico actual para identificar cuáles son necesarios de racionalizar y diseñar e implementar la estrategia para esta vigencia.

Componente 2: Racionalización de Tramites				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Identificación de Trámites	Revisar, ajustar y publicar en página web del inventario de trámites por proceso	100% tramites por procesos revisados y ajustados.	Lidera: Secretaría General. Todas las dependencias	30/03/2024
	Actualizar trámites en la plataforma "SUIT".	100% tramites actualizados en la plataforma "SUIT"	Lidera: Secretaría General. Todas las dependencias	30/03/2024
Priorización de trámites a intervenir	Realizar Diagnóstico de los trámites a intervenir en la vigencia	Un (1) diagnósticos de los trámites a intervenir en la vigencia	Lidera: Secretaría General. Todas las dependencias	30/03/2024
Racionalización de trámites	Actualizar y publicar en la plataforma SUIT de la estrategia de racionalización de trámites	Una (1) Estrategia de racionalización de trámites actualizada.	Secretaría General. Atención al ciudadano	30/03/2024
	Promocionar la estrategia nacional “carpeta ciudadana digital”	una (1) carpeta ciudadana digital promovida	Secretaría General. Atención al ciudadano	30/06/2024
	Avanzar en la Racionalización la gestión interna de los tramites	23% (50) tramites racionalizados	Lidera: Secretaría General. Todas las dependencias	30/12/2024
	Garantizar la Gratuidad de los certificados y las consultas de acceso a información publica	100% de certificados entregados de forma gratuita	Lidera: Secretaría General. Todas las dependencias	Permanente
Interoperabilidad	Realizar Monitoreo a los tramites	Dos (2) revisiones realizadas a los tramites por el Comité Anti trámites	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (comité Anti trámites)	Semestral
	Implementar Cadena de trámites	dos (2) ejercicios de cadena de trámites realizados	Secretaría General y las dependencias que apliquen	30/04/2024

En el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al el CONPES 3654 de 2010 y el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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 establece la rendición de cuentas como la generación de espacios de dialogo con la ciudadanía, la cual se debe fundar en los principios de información, lenguaje comprensible al ciudadano, diálogo e incentivos, garantizando que no existan restricciones a la ciudadanía para el acceso a la información derivada del proceso y también los principios básicos de la continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad.

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Acciones	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Conformar el equipo de rendición de cuentas y asignar la dependencia responsable de liderar el proceso en la entidad, de acuerdo a la normatividad	1 Equipo de rendición de cuentas	Todas las Secretarías y/o Oficinas	31/12/2024
	Definir la estrategia de rendición de cuentas mediante un acto administrativo, de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), expedido por el Departamento de la Función Pública -DAFP y la normatividad legal vigente aplicable.	1 Acto administrativo	Despacho Alcalde/Secretaría de Planeación	31/12/2024
	Identificar por cada dependencia de la entidad, los grupos de valor y/o partes interesadas que participarán en la vigencia en los espacios de rendición de cuentas y diálogos ciudadanos.	1 Matriz de grupos de valor y/o partes interesadas	Todas las Secretarías y/o Oficinas	31/12/2024
	Consultar a los grupos de interés y/o partes interesadas acerca de los temas que les generan mayor interés, para que la Entidad pueda rendir cuentas sobre la gestión de la entidad durante la vigencia 2024.	1 Diagnóstico rápido participativo	Sec. De Planeación y secretaría general	31/12/2024
	Registrar y publicar los espacios de diálogo dispuestos para la rendición de cuentas, tanto de manera presencial como virtual, según lo establecido en el cronograma interno. Estos deberán cumplir con los mínimos de información requeridos, tales como fecha, nombre de la actividad, objetivos, grupos de valor o invitados, y temática a tratar	1 publicación realizada	Despacho Alcalde - Comunicaciones	31/12/2024
	Elaborar boletines de prensa, piezas informativas, programas radiales, entre otros, sobre la gestión institucional realizada por las diferentes áreas de la Entidad, a través de los diferentes medios institucionales; en el marco	100% de boletines, piezas, programas y demas acciones del plan de comunicaciones cumplidos	Despacho del alcalde - (Comunicaciones) y todas las dependencias	31/12/2024

Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	del plan de comunicaciones y el plan de medios			
	Generar y consolidar la información sobre la gestión institucional de la entidad que se va a divulgar en la rendición de cuentas.	100% informes realizados	Todas las Secretarías y/o Oficinas	31/12/2024
	Elaborar y publicar el informe consolidado de Gestión de la entidad para informar, con el fin dar a conocer el estado de los proyectos, programas institucionales y resultados de la gestión en el marco del PDT	1 informe de gestión	Secretaría de Planeación y todas dependencias	31/12/2024
	Publicar y socializar en los diferentes medios de comunicación designados por la entidad, el cronograma que identifica y define los espacios de diálogo presenciales y/o mecanismos virtuales complementarios que se utilizarán para la rendición de cuentas sobre los temas de interés priorizados, así como sobre la gestión general de los resultados de la vigencia.	Un (1) Cronograma rendición de cuentas publicado o socializado	Despacho - Oficina de comunicaciones Secretaría de Planeación	31/12/2024
	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para la vigencia	Número de audiencias públicas de rendición de cuentas realizadas	Coordina: Sec. De Planeación Responsables: Todas las dependencias (entregar los insumos)	31/12/2024
	Elaborar y socializar la evaluación de efecto e impacto en los grupos de valor por la Rendición de cuentas.	Una (1) Encuesta evaluación	Despacho Alcalde/Secretaría de Planeación	31/12/2024
	Realizar la publicación del informe de gestión y del informe de rendición de cuentas de la Administración Municipal en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web institucional	Un (1) Informe gestión y de rendición de cuentas publicado	Secretaría de Planeación	31/12/2024
	Realización de foros sectoriales en la vigencia	2 foros realizados con participación activa de la comunidad	Todas las dependencias	31/12/2024



	Participar en los acuerdos zonales	100% de las reuniones programadas	Alcalde y Secretarios de Despacho	31/12/2024
	Realizar los diálogos de doble vía con la ciudadanía en diferente medios	100% de los dialogos programados	Alcalde y Secretarios de Despacho	31/12/2024
	Mantener en funcionamiento las instancias o espacios existentes de participación ciudadana	100% de instancias o espacios existentes funcionando	Alcalde y secretarios de despacho	31/12/2024
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Gestionar la elaboración y divulgación de piezas comunicacionales enfocadas al fomento de la participación ciudadana en el rendición de cuentas.	100% d epiezas comunicacionales	Despacho - Oficina de comunicaciones Secretaría de Planeación	31/12/2024
	Capacitación a Servidores públicos rendición de cuentas y/o participación ciudadana.	100% capacitaciones programadas	Secretaria de planeación Secretaria General -Talento Humano	31/12/2024
	Publicar e implementar con la ciudadanía, grupos de valor y/o partes ineresadas el formato para la formulación de preguntas durante la audiencia pública.	1 formato de retroalimentacion aplicado	Secretarías y/o oficinas Secretaria de PLaneación	31/12/2024
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Implementar instrumento de seguimiento y retroalimentación a los compromisos pactados con la comunidad	1 instrumentos de seguimiento implementado	Lidera: Sec. De Planeación Responsables: cada dependencia	31/12/2024
	Realizar monitoreo a las acciones adelantadas en la estrategia de rendición de cuentas y establecer acciones para la mejora	3 informes de monitoreo ralizados	Lidera: Sec. De Planeación Responsables: cada dependencia	cuatrimestral
	Realizar seguimiento a las acciones adelantadas en la estrategia de Rendición de Cuentas .	3 invormes de seguimiento realizados	Oficina de control Interno	cuatrimestral
	Realizar evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC), expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	1 Informe de seguimiento y evalaución de la rendición de Cuentas	Oficina de control Interno	31/12/2024



En el cuarto componente se abordan los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la alcaldía municipal para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional el Estado y a sus derecho, por ello se plantea la necesidad de continuar fortaleciendo los canales de acceso a los servicios y trámites que dispone la entidad para los ciudadanos, bajo la premisa constante de que el ciudadano es el centro de la gestión administrativa, y constituye un objetivo rector para la entidad la respuesta oportuna a sus solicitudes, realizada en la mayor brevedad posible y a través de información completa, clara, oportuna y de calidad.

Componente 4: Servicio al ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Implementar mecanismo 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.	Un (1) mecanismo implementado 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.	Secretaría General. Atención al ciudadano	Trimestral
	Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa W 001 del 2011	Un (1) registros públicos sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa W 001 del 2011, elaborados.	Secretaria General - Todas las dependencias	Mensual
	Tener en funcionamiento los 5 días de la semana la línea anticorrupción y de atención al ciudadano 018000.40021	cinco (5) días en la semana que funciona adecuadamente la línea 018000400021	Secretaría General. Atención al ciudadano	Permanente
	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención	un (1) mecanismos implementados para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención	Secretaría General. Atención al ciudadano	mensual
	Revisar y ajustar los responsables de la gestión de los diferentes canales de atención	un (1) documentos de asignación de responsabilidades Revisado y ajustado	Secretaría General. Atención al ciudadano	30/04/2024
	Medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Un (1) tablero de indicadores establecidos y con la medición del desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Secretaría General. Atención al ciudadano	Trimestral
	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	profesional universitario Comunicaciones	30/12/2024
	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	Secretaría de Planeación y Ordenamiento Territorial	30/12/2024

Talento Humano	Realizar las evaluaciones de desempeño con respecto a competencias de atención al ciudadano a los empleados de la administración	Número de evaluaciones de desempeño realizadas a los funcionarios de la administración	Coordinad: Subsecretario Talento Humano Responsables: Funcionarios con personal a cargo	30/12/2024
	Incluir en el plan de formación y capacitación los temas relacionados con Atención al ciudadano.	dos (2) ejercicios de capacitación en temas de atención al ciudadano orientados a los servidores públicos de la administración	Secretaria General - Talento humano	Semestral
	Establecer un sistema de incentivos 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	Sub. De Talento Humano	30/12/2024
Normativo y procedimental	Actualizar y poner en funcionamiento la política de protección de datos.	1 documento de política de protección de datos actualizada y en funcionamiento	Secretaría General. Atención al ciudadano	30/04/2024
	Revisar y ajustar el proceso de atención al ciudadano	un (1) proceso de atención ciudadano revisados	Secretaría General. Atención al ciudadano	30/05/2024
	Actualizar el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos	Un (1) reglamentos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos actualizados.	Secretaría General. Atención al ciudadano	30/05/2024
	Actualizar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno	una (1) cartas de trato digno actualizada publicadas en los canales de atención de la administración	Secretaría General. Atención al ciudadano	30/03/2024
	operativizar durante la vigencia la figura del defensor del ciudadano	un (1) defensor del ciudadano operando durante la vigencia	Secretaría General. Atención al ciudadano	Permanente
	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos	80% de trámites y procedimientos administrativos documentados	Secretaría General. Todas las dependencias	30/04/2024
	Actualizar el procedimiento y aplicación para la elaboración de las encuestas de satisfacción.	un (1) procedimiento de encuestas de satisfacción actualizado	Secretaría General. Atención al ciudadano	30/06/2024
	Realizar el manual de servicio al ciudadano	un (1) manual elaborado	Secretaría General. Atención al ciudadano	30/07/2024
	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios	un (1) informes de PQRSD elaborados	Secretaría General. Atención al ciudadano	Trimestral

Relacionamiento con el Ciudadano	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	dos (2) campañas informativas realizadas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Secretaría General. Atención al ciudadano	Semestral
	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.	lidera: Secretarios General y Planeación Responsables: todas las dependencias	30/08/2024
	Publicar en la página web el resultado del seguimiento a peticiones de los usuarios	un (1) informes públicos sobre peticiones de usuarios publicados en la página web	Secretaría General. Atención al ciudadano	mensual
	Realizar anualmente la encuesta de satisfacción del usuario y/o cliente de los servicios de la administración.	100% de encuestas de satisfacción del cliente aplicadas en la vigencia 2023	Secretaría General. Atención al ciudadano	20/11/2024
	Atender con criterios de inclusión a personas con movilidad reducida, adulto mayor, mujeres en estado de gestación y talla baja	100% de personas con movilidad reducida, adulto mayor, mujeres en estado de gestación y talla baja que son atendidas adecuadamente en la alcaldía municipal	Todas las dependencias	Permanente
	Realizar anualmente un informe de solicitudes de acceso a información	un (1) informe publicado	Secretaría General. Atención al ciudadano	31/12/2024

En el quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Transparencia y Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014, por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública,

En el marco de la mencionada Ley la Alcaldía Municipal ha venido realizando esfuerzos para la garantía del derecho de acceso a información, por parte de la ciudadanía, cumpliendo con los principios de máxima publicidad, transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad y demás y para ello incluye las cinco (5) estrategias señaladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que garantizan el cumplimiento de esta ley, a saber: Transparencia Activa, Transparencia Pasiva, Criterios diferenciales de Accesibilidad, Monitoreo del Acceso a la Información Pública e Instrumentos de Gestión de la Información Pública.

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado.	Fortalecer la divulgación de los Puntos de atención al ciudadano.	2 divulgaciones realizadas (1 por semestre)	Sec. General -atención al ciudadano	Semestral
	Actualizar datos de contacto de las dependencias de la Administración Municipal y Entes Descentralizados	1 actualización realizada	Sec. General -atención al ciudadano	Permanente
	Divulgar las Políticas de seguridad de la información del sitio web y protección de datos personales	2 divulgaciones realizadas (1 por semestre)	Sub. Tics y prof. Univ. Atención al ciudadano	Semestral



Subcomponente 2 Información de interés.	Mantener actualizadas las publicaciones de datos abiertos generados por el sujeto obligado en su sitio web y en el portal <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .	2 publicaciones	Todas dependencias las	Permanente
	Actualizar en la página web la información de interés (Estudios, investigaciones y otras publicaciones, Convocatorias, Preguntas y respuestas frecuentes, Glosario, Noticias, Calendario de actividades, Información para niñas, niños y adolescentes, Información adicional)	Actualización permanente	Coordina: Prof. Univ. Comunicaciones  Responsables: Secretarios, jefes de Oficina	Permanente
Subcomponente 3 Estructura orgánica y talento humano.	Actualizar Estructura orgánica y talento humano (Misión y visión, Funciones y deberes, Procesos y procedimientos, Organigrama, Directorio de información de servidores públicos, contratistas y empleados, Directorio de entidades, Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés, Ofertas de empleo)	actualización permanente	Subsecretaria de Talento, Sub. Planeación	Permanente
Subcomponente 4 Normatividad.	Mantener actualizada la normatividad (Sujetos obligados del orden nacional, Sujetos obligados del orden territorial , otros sujetos)	actualización permanente	Jefe Oficina Jurídica	Permanente
Subcomponente 5 Presupuesto.	Mantener actualizada la Ejecución presupuestal histórica anual	actualización permanente	Prof. Univ. De Presupuesto	Permanente
Subcomponente 6 Planeación.	Mantener actualizada la página web los instrumentos de Planeación (Políticas, lineamientos y manuales, Plan de Acción / Plan de Gasto Público, Programas y proyectos en ejecución, Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño, Participación en la formulación de políticas, Informes de empalme)	actualización permanente	Coordina: Secretario y Subsecretario de Planeación, Responsables: Secretarios de despacho y Jefes de Oficina	Permanente
Subcomponente7 Control.	Mantener actualizada la página web en la categoría Control (Informes de gestión, evaluación y auditoría, Reportes de control interno, Planes de Mejoramiento, Entes de control que vigilan a la entidad y mecanismos de supervisión, Información para población vulnerable, Defensa judicial)	actualización permanente	Secretarios de despacho y Jefes de Oficina, Jefe de control interno	Permanente
Subcomponente 8 Contratación	Mantener actualizado en la página web la categoría Contratación (Publicación de la información contractual, Publicación de la ejecución de contratos, Publicación de procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisición y compras, Plan Anual de Adquisiciones)	actualización permanente	Jefe Oficina Jurídica y secretaria del Comité de contratación	Permanente
Subcomponente 9 Trámites y Servicios	Mantener actualizados en la página web los Trámites y servicios	actualización permanente	Coordina: Prof. Univ. Atención al ciudadano  Responsables: Secretarios de despacho y Jefes de Oficina	Permanente



Subcomponente 10 Instrumentos de gestión de información pública.	Actualizar en la página web los Instrumentos de gestión de información pública.(Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación de Información, Programa de Gestión Documental, Tablas de Retención Documental, Registro de publicaciones, Costos de reproducción, Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones del sujeto obligado, Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información)	una (1) Publicación realizada	Sub. De Tics y gestión documental y prof. atención al ciudadano	Permanente
Subcomponente 11 Transparencia Pasiva	Divulgar los Medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública	2 divulgaciones realizadas (1 por semestre)	Prof. Univ. Atención al ciudadano	Permanente
	Elaborar Formulario para la recepción de solicitudes de información pública.	un (a) formulario implementado	Prof. Univ. Atención al ciudadano y Sub. Tics	30/04/2024
Subcomponente 12 Criterio Diferencial de Accesibilidad.	Implementar Formato alternativo para grupos étnicos y culturales y accesibilidad en medios electrónicos para la población en situación de discapacidad	un (1) formato y de acciones accesibilidad implementados	Coordina: Sub. Tics Responsables: Inclusión Social, Comunicaciones y Atención al Ciudadano	31/12/2024
Subcomponente 13 Protección de Datos Personales	Actualizar y ajustar la Política de Protección de Datos	una (1) Políticas actualizadas y divulgada	Prof. Univ. Atención al ciudadano	30/03/2024

Como iniciativa adicional en el Plan Anticorrupción se trabajará la Política de Integridad con el propósito de Promover y fortalecer la ética de lo público y los cambios culturales en el servicio al ciudadano.

Componente No. 6 Iniciativa Adicional Estrategia de Integridad				
Componente	Actividades de Gestión	Meta o Producto	Responsables	Plazos
Adopción o actualización del Código de Integridad en la entidad	Conformar el equipo de referencia encargado de liderar el proceso de adopción del Código de Integridad en la entidad.	1 documento Código de Integridad adoptado	Subsecretario de Talento Humano	30/03/2024
	Armonizar los documentos éticos implementados por la entidad con el Código de Integridad.			
	Adoptar y apropiar el Código de Integridad, y de conformidad con las particularidades y autonomía de cada entidad pública, adicionando principios de acción ("lo que hago" "lo que no hago") a los cinco valores establecidos en el Código e incluir hasta dos valores adicionales			

	Diseñar una estrategia de diálogo al interior de la entidad y con los grupos de valor para revisar los valores adicionales incluidos por la entidad o adicionarlos			
Promoción del cambio cultural alrededor de los valores de integridad al interior de la entidad	Realizar un diagnóstico inicial o anual de apropiación de los valores de integridad al interior de la entidad a partir de los resultados del FURAG; encuestas y grupos focales con los colaboradores de la entidad; encuestas y grupos focales con ciudadanía y otros grupos de valor relevantes.	1 documento de diagnostico	Subsecretario de Talento Humano	30/03/2024
	Diseñar e implementar un plan de trabajo para fomentar la apropiación de los valores del Código de Integridad al interior de la entidad que involucre las cuatro acciones básicas para fomentar el cambio cultural (comprometer, ejemplificar, activar, fomentar).	1 plan de trabajo implementado	Coordina: subsecretaria de talento Humano Responsables: Secretarios de despacho, jefes de oficina, comité de convivencia laboral	30/12/2024
	Diseñar e implementar una estrategia de identificación y sistematización de las lecciones aprendidas y buenas prácticas de promoción del cambio cultural al interior de la entidad para fortalecer su aplicación a futuro y mejorar el diseño de estrategias posteriores.	1 estrategia implementada	Subsecretaria de Talento Humano	30/12/2024
Pedagogía	Realizar estrategias de comunicación (por diferentes medios) y sensibilización relacionadas con los temas de integridad.	1 estrategia de sensibilización y capacitación	Subsecretaria de talento humano y prof. Univ. Comunicaciones	30/12/2024
	Vincular a los servidores y contratistas de la entidad al curso de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción establecido por Función Pública para dar cumplimiento a la Ley 2016 de 2020.		Subsecretaria de Talento Humano	
Articulación con actores clave o grupos de valor	Adelantar ejercicios de socialización de la normatividad y horizonte estratégico de la gestión preventiva de conflictos de interés con la ciudadanía y el sector privado.	1 ejercicio de socialización y dialogo	Subsecretaria de Talento Humano	30/12/2024

## MONITOREO, REVISIÓN Y SEGUIMIENTO

### Monitoreo y revisión

El Secretario de Planeación o quien haga sus veces y el Funcionario líder de cada uno de los componentes, son responsables de formular, ejecutar, monitorear las actividades establecidas en los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Los demás líderes de los procesos en conjunto con sus equipos también deben monitorear y revisar periódicamente las acciones a su cargo y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión de las acciones y la efectividad de las mismas. Teniendo en cuenta que la corrupción es —por sus propias características— una actividad difícil de detectar.

## Seguimiento

A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### Las Fechas de seguimientos y publicación:

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. 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.



## BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

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

Municipio de Apartadó 2024. Programa de Gobierno “Apartadó Unidos por la Vida”

Municipio de Apartadó. 2021. 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.