

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ley 1474 de 2011

MUNICIPIO DE PEREIRA - AÑO 2014

1. OBJETIVOS DEL PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCION

1. Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
2. Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
3. Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
4. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
5. Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
6. Establecimiento del sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación del manual.
7. Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer las instituciones democráticas y Promover el acceso a la información de la gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos del control social.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, en Salud, Vivienda, Servicios Públicos en los diferentes sectores de inversión.
- Promover la cultura de la legalidad en el Municipio, generando espacios de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.

3. FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCION

1. Aplicación local de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
2. Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
3. Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra corrupción.

4. Implementar los proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado, provean a la comunidad de información sobre la gestión pública, permita realizar trámites en línea y propendan por la masificación del acceso a la tecnología.
5. Implementar los mecanismos que propicien que la entidad implemente desarrollos tecnológicos que les permitan modernizar y agilizar su gestión, competir y obtener certificaciones de calidad para sus procesos que incluyan sistemas de medición de resultados e indicadores de gestión.
6. Liderar iniciativas que mediante el análisis de la información contable y presupuestal, permitan evaluar la gestión y la eficiencia de la administración de los bienes públicos.
7. Liderar acciones que fortalezcan al municipio en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño municipal y el impacto de su quehacer en la sociedad.
8. Desarrollar conjuntamente con los organismos de control, metodologías y modelos que permitan detectar y castigar los casos de corrupción administrativa.
9. Establecer mecanismos orientados a fortalecer la veeduría cívica en los diferentes órdenes.
10. Elaborar los instrumentos pertinentes para implantar las políticas del Municipio en materia de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.
11. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento de valores y principios y promoción de una nueva cultura de responsabilidad social y defensa de lo público, dirigidos tanto a la comunidad en general como al sector privado y público.
12. Diseñar instrumentos que permitan hacer evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados por las entidades estatales de cualquier orden.
13. Recibir denuncias en contra de funcionarios públicos de cualquier orden, darles, el trámite ante la autoridad competente y hacer el seguimiento respectivo
14. Rendir periódicamente informes los entes de control que lo requieran, sobre el desarrollo y resultados del programa.

4. ÁREAS INDICADAS COMO SENSIBLES A LOS ACTOS DE CORRUPCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN CENTRAL

- Procesos de Contratación
- Construcción de obras públicas
- Compras y suministros
- Gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente
- Apropiaciones fraudulentas del patrimonio físico del Estado
- Vinculación de Personal de libre nombramiento y remoción y de contratación

5. RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN

ACTIVIDAD	ACTOR/RESPONSABLE
PARTICIPACION	TODOS LOS PROCESOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
CONSOLIDACIÓN	SECRETARÍA DE PLANEACIÓN
PUBLICACIÓN	ASESORÍA DE COMUNICACIONES
SEGUIMIENTO Y CONTROL	ASESORÍA DE CONTROL INTERNO

6. PLAN ANTICORRUPCIÓN – MUNICIPIO DE PEREIRA, AÑO 2014

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
6.1 Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo				
ARTÍCULO 73. – Mapa de Riesgos de Corrupción.	1. Actualizar la identificación de los riesgos de corrupción.	03-02-2014	15-02-2014	Planeación Municipal – Direccionamiento Estratégico – Líderes de Procesos
	2. Valorar los nuevos riesgos de corrupción identificados.	15-02-2014	20-02-2014	Planeación Municipal – Direccionamiento Estratégico – Líderes de Procesos
	3. Consolidar el nuevo mapa de riesgos de corrupción 2014.	20-02-2014	28-02-2014	Planeación Municipal – Direccionamiento Estratégico
	4. Publicar el Mapa de riesgos de Corrupción 2014	28-02-2014	03-03-2014	Planeación Municipal – Direccionamiento Estratégico
Área de Contratos	Ajustar el Manual de Contratación, para acoger las nuevas disposiciones,	15-02-2014	15-07-2014	Secretaría Jurídica

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	como el Decreto 1510 de 2013.			
	Hacer seguimiento a la publicación de la contratación en el Sistema Electrónico de Contratación Pública - SECOP (Art. 19-Decreto 1510 de 2013).	01-02-2014	31-12-2014	Líderes de Proceso
	Hacer seguimiento a la publicación de las hojas de vida de contratistas de servicios personales en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP (Art. 10-Decreto 2482 de 2010).	01-02-2014	31-12-2014	Líderes de Proceso
Control Disciplinario Interno	1. Difusión del Régimen Disciplinario. (campana de expectativa y lanzamiento) mensajes computadores.	02-09-14	30-09-14	Herramientas de Desarrollo Administrativo- Control Disciplinario Interno.
	2. SEMANA DEL SERVIDOR PÚBLICO: Circuito de actividades.	21-10-14	25-10-14	
	3. Preparar material alusivo a la SEMANA DEL SERVIDOR PÚBLICO (diseño logo y eslogan de la semana, plegables, diapositivas, globos,	01-08-14	30-08-14	

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	píldoras informativas, actividades lúdicas, spark...entre otras.			
	4. Ejecutar las actividades de la SEMANA DEL SERVIDOR PÚBLICO	21-10-14	25-10-14	
6.2 Estrategia Antitrámites				
Estrategia Antitrámites	<p>Lineamientos generales: En cumplimiento de los lineamientos y principios de la estrategia de Gobierno en línea y el Plan anticorrupción la Alcaldía de Pereira asume la política de racionalización de trámites y otros procedimientos administrativos, realiza las siguientes actividades.</p> <p>1. Identificación de Trámites: Existe en la Plataforma SUI v 2.0 un total de 105 trámites inscritos.</p> <p>A partir del mes de Enero del año 2014 se trasladaran por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP los 105 tramites y otros procedimientos administrativos de cara al</p>	Enero de 2014	Sin determinar	Departamento Administrativo de la Función Pública – y Secretaria de Planeación
		Febrero de 2014	Diciembre de 2014	Secretaria de Planeación

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	<p>usuario inscritos en la versión SUIT v 2.0, hacia la nueva plataforma SUIT v 3.0, que cuenta con 17 trámites, completando un total de 122 tramites inscritos en esta nueva plataforma del Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, la cual facilita y mejora la interacción usuario y entidad.</p> <p>1.1 Resultado: El Inventario con 105 trámites y servicios registrados en el SUIT, de los cuales 100 están publicados en el Portal del Estado Colombiano - PEC y en la página web: www.pereira.gov.co, así como 17 nuevos tramites registrados en la nueva plataforma SUIT v 3.0.</p> <p>1.2 Actividad a adelantar: Afianzar la solicitud de que cada secretaria asigne un servidor público, preferiblemente que sean los mismo miembros del Comité y /o Sub comité, y una vez creado éste usuario en la nueva plataforma SUIT</p>	<p>Febrero de 2014</p> <p>Febrero de 2014</p> <p>Febrero de 2014</p>	<p>Diciembre de 2014</p> <p>Diciembre de 2014</p> <p>Diciembre de 2014</p>	<p>Secretaria de Planeación</p> <p>Secretaria de Planeación</p> <p>Secretaría de Planeación</p>

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	<p>V 3.0, pueda actualizar la información registrada en el SUIIT para incluir, eliminar, suspender o modificar los trámites y servicios, de acuerdo con las variaciones reportadas por los procesos, y sus nuevas plantillas lideradas por el DAFP.</p> <p>2. Priorización de trámites a intervenir: Política de cero papel, en cada reunión recordar la implementación de esta política, Contribuir con la implementación de los componentes de la Política Anti trámites y de Gobierno en Línea y apoyar la Secretaría Técnica del Comité de Gobierno en Línea y Anti trámites - Teniendo en cuenta el manual 3,1 designado por el Ministerio para la implementación del GEL y en cumplimiento del Decreto Ley Antitrámite 019 de 2012</p> <p>2.1 Actividad a adelantar: Verificar el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos, con cada uno de los procesos</p>	<p>Febrero de 2014</p>	<p>Diciembre de 2014</p>	<p>Secretaría de Planeación</p>

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	<p>misionales, recopilar la información necesaria y registrar en el SUIIT 3,0 para estos nuevos trámites y otros procedimientos administrativos se debe contar con la disponibilidad de recursos, factores internos y factores externos, priorizar otros trámites y/o servicios e Incluirlos en el formato "Estrategia de Racionalización de Trámites" del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP</p> <p>3. Racionalización de Trámites:</p> <p>Con la implementación de la priorización y racionalización se ha logrado automatizar y ofrecer a la ciudadanía 5 trámites y/o servicios que se prestan total y/o parcialmente en línea, desde el sitio web: www.pereriravivedigital.gov.co</p> <p>3.1 Actividad a adelantar</p> <p>Para el año 2014, se debe de priorizar el número de</p>			

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	<p>trámites y servicios incluidos en el Proyecto Pereira Vive Digital, para ser optimizados y con estos elaborar el Plan Sectorial de Racionalización de Trámites.</p> <p>Se hace necesario Crear nuevos perfiles y/o usuarios con sus respectivas y contraseñas para la nueva plataforma SUIT versión 3.0 para el registro de nuevos trámites que el DAFP predetermine mediante las nuevas plantillas</p> <p>Se gestionará la formulación de proyectos para ser registrados en el Banco de Proyectos Exitosos, para la Obtención de Recursos según Estrategia GEL</p> <p>Desde el año pasado se está gestionando un contrato con la compañía CERO K, se hicieron pruebas para parametrizar seis (6) trámites para ser llevados en línea, para este año se espera que continúe el proceso de legalización del mencionado contrato</p>			

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	<p>cuyos trámites son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="579 354 852 565">1. Ventanilla única de registro y atención a los productores de espectáculos públicos de las artes escénicas <li data-bbox="579 605 852 662">2. Certificado de riesgos <li data-bbox="579 703 852 938">3. Activación del cupo de afiliación al régimen subsidiado del sistema general de seguridad social en salud en Pereira <li data-bbox="579 979 852 1068">4. Centro de documentación en Pereira <li data-bbox="579 1109 852 1287">5. Incorporación y entrega de las aéreas de sesión a favor del municipio de Pereira <li data-bbox="579 1328 852 1448">6. Uso y aprovechamiento económico del espacio público en 			

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	Pereira			
6.3 Rendición de cuentas				
ARTÍCULO 74.- PUBLICACIÓN PLAN DE ACCIÓN.	1. Publicar los Planes de Acción 2014.	01-01-2014	31-12-2014	Secretaría de Planeación-Planificación Socioeconómica
	2. Publicar el Plan Anual de Adquisiciones 2014.	01-01-2014	28-02-2014	Secretaría de Desarrollo Administrativo
ARTÍCULO 77.- PUBLICACIÓN PROYECTOS DE INVERSIÓN.	Publicar en página Web cada proyecto de inversión, ordenado según la fecha de inscripción en el banco de programas y proyectos de inversión municipal.	01-01-2014	31-12-2014	Secretaría de Planeación-Planificación Socioeconómica
ARTÍCULO 78.- DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.	La Administración Municipal, a través del señor Alcalde rendirá cuentas en audiencia pública a la ciudadanía dos veces al año. La Rendición Pública de Cuentas deberá surtir las siguientes etapas: - Se construirá el informe de gestión Integral que se presentará en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	El último día hábil del mes de Marzo y el último día hábil del mes de Agosto de cada año.		Despacho Alcalde – Asesoría Privada.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	<ul style="list-style-type: none"> - Con antelación no inferior a diez (10) días hábiles a la iniciación de la Audiencia de Rendición de Cuentas, la Administración Municipal publicará el Informe de Gestión a través de la página Web del Municipio. - Se realizará con 30 días hábiles de antelación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, a través de los diferentes medios masivos de comunicación que la Entidad estime pertinente, dirigido a la ciudadanía en general, y por invitación personal a las organizaciones de la sociedad civil, y los Órganos de Control. - Nota: Para efectos del párrafo anterior se entenderá por organizaciones de la sociedad civil, los grupos beneficiarios de sus servicios y organizaciones de participación ciudadana formalmente constituidas. - Quien tenga interés, 			

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	<p>con un mínimo a diez (10) días hábiles de antelación a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, deberá depositar sus preguntas e inquietudes en los buzones que la Entidad destine para ello y en los formatos que para el efecto se creen; adicionalmente la Entidad dispondrá un link en la página Web del municipio para la recepción de preguntas.</p> <p>Nota: La apertura de dichos buzones la realizará la Asesoría Privada, quien direccionará las preguntas al área que por sus funciones sea competente para dar respuesta; las respuestas serán consolidadas y enviadas a la Asesoría de Comunicaciones quien las publicará en la página Web del Municipio. La Asesoría de Comunicaciones será responsable del diseño y entrega de los formatos para preguntas que refiere este artículo.</p> <p>El día de la audiencia pública, Los asistentes</p>			<p>Asesoría de Control Interno.</p>

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	<p>podrán formular preguntas en esta etapa del proceso por escrito en los formatos que para el efecto se diseñen, los cuales serán depositados en buzones que estarán en el recinto de la Audiencia. Una vez recolectadas estas preguntas, el Alcalde elegirá de manera aleatoria una cantidad de ellas, las cuales serán resueltas en la Audiencia Pública.</p> <p>- Nota: Las preguntas de los participantes como las respuestas de la Entidad, deben ser publicadas en la página Web del Municipio a más tardar el día hábil anterior a la Audiencia Pública.</p> <p>- Las preguntas y respuestas que se presenten en la Audiencia de Rendición de Cuentas, indistintamente si fueron o no resueltas en esta, surtirán el mismo trámite, esto quiere decir que todas serán respondidas, publicadas en la página</p>			

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	<p>Web y las que se requiera serán notificadas directamente al peticionario.</p> <p>- Sobre todo el proceso se hará seguimiento a las diferentes etapas que se surten en el Proceso de Rendición de Cuentas, y con posterioridad, a las respuestas que deben darse a las inquietudes formuladas por la comunidad, recepcionadas con anterioridad y en desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, así como a su publicación en la página web del Municipio.</p> <p>De esta actividad se realizará un informe detallado de lo actuado con ocasión de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, dirigido a la Vicepresidencia de la República en cumplimiento del programa Lucha contra la Corrupción.</p>			

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
ARTICULO 79- PEDAGOGÍA DE LAS COMPETENCIAS CIUDADANAS.	<p>100% de los Establecimientos educativos con PEI y cargados en la plataforma SIGCE para fortalecer la apropiación Institucional y ciudadana de la información para hacer de la educación un propósito de todos.</p> <p>Actividad a realizar: Incluir en el Plan Operativo de Inspección y Vigilancia de la SEM la revisión de los PEI de los Establecimientos Educativos Oficiales, con el fin de verificar que se esté dando cumplimiento al componente de Pedagogía de las Competencias Ciudadanas.</p>	25-03-2014	30-11-2014	Secretaría de Educación
ARTICULO 80. DIVULGACIÓN DE LAS CAMPAÑAS INSTITUCIONALES DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN	A través de la página web, cada semestre se divulgará las estrategias de lucha contra la corrupción y proteger y promover los derechos fundamentales de los colombianos.	30-06-2014.	15-12-2014	Asesoría de Comunicaciones
6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
ARTÍCULO 73. Atención al Ciudadano ARTICULO 76. Quejas, Reclamos y Sugerencias.	Fortalecer el link del Sistema de Atención al Ciudadano SAC, de la página de	03-03-2014	30-04-2014	Secretaría de Educación - Líder SAC.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	<p>www.pereiraeduca.gov.co, con el fin de que los ciudadanos registren y consulten sus requerimientos en línea y puedan hacerle el debido seguimiento y recibir si lo desean notificación de su estado vía e-mail.</p> <p>Actividad a Realizar: Publicar en la página de www.pereiraeduca.gov.co de la Secretaría de Educación, circular divulgando los beneficios del uso del link de Sistema de Atención al Ciudadano.</p>			
<p>ARTÍCULO 73. Atención al Ciudadano ARTICULO 76. Quejas, Reclamos y Sugerencias.</p>	<p>1. Diagnosticar las necesidades tecnológicas y de recursos de las sedes externas para satisfacer las necesidades de contacto e interacción con el cliente y generar informe a la alta dirección al respecto</p>	01-02-2014	31-06-2014	<p>Secretaría de Desarrollo Administrativo -Subsecretaría de Informática y Oficina de Servicio al Cliente.</p>

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	2. Actualizar la versión del procedimiento de PQRSR	01-02-2014	28-02-2014	Secretaría de Desarrollo Administrativo -Oficina de Servicio al Cliente) y Secretaria de Planeación -Dirección Operativa de Direccionamiento Estratégico.
	3. Monitorear el funcionamiento del Sistema de registro, seguimiento y atención de PQRSR dispuesto en ambiente SAIA.	15-01-2014	05-02-2014	Secretaría de Desarrollo Administrativo -Oficina de Servicio al Cliente.
	4. Masificar el uso de herramientas virtuales para la comunicación interna y externa en aplicación a las estrategias GEL y Cero Papel y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	01-02-2014	30-06-2014	Secretaría de Desarrollo Administrativo -Subsecretaría de Informática y Oficina de Servicio al Cliente.
	5. Orientar al Cliente interno y Externo sobre el trámite de Derechos de Petición y facilitar el formato implementado para tal	01-02-2014	31-12-2014	Secretaría de Desarrollo Administrativo .Oficina de Servicio al Cliente.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	efecto.			
	6. Crear y reglamentar el Comité de Atención y Servicio al Cliente, la cultura del servicio y expedir la carta de trato digno al usuario.	01-02-2014	31-05-2014	Secretaría de Desarrollo Administrativo -Oficina de Servicio al Cliente.
	7. Estudiar la implementación del sistema de Denuncias en los subprocesos de servicio al cliente y Control Disciplinario interno.	01-02-2014	31-12-2014	Secretaría de Desarrollo Administrativo -Oficina de Servicio al Cliente, Control Disciplinario Interno.
	8. Socializar en los funcionarios públicos y contratistas, las funciones y procedimientos de cada proceso y dependencia, y así garantizar una efectiva y oportuna respuesta a las peticiones realizadas por los ciudadanos.	01-02-2014	31-12-2014	Secretaría de Planeación Municipal -Dirección Operativa de Direccionamiento Estratégico y Secretaría de Desarrollo Administrativo -Gestión del Talento Humano.
	9. Institucionalizar las encuestas virtuales de satisfacción al cliente externo para la evaluación de la gestión institucional y publicar un informe semestral.	01-02-2014	30-06-2014	Secretaría de Desarrollo Administrativo -Oficina de Servicio al Cliente y Oficina Asesora de Comunicaciones.
	10. Someter a estudio de la alta dirección la Implementación del	01-02-2014	31-12-2014	Secretaría de Desarrollo Administrativo

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	sistema de PQRSR mediante buzones físicos instalados en las sedes externas a cargo del Municipio.			-Oficina de Servicio al Cliente.
	11. Fortalecer los procesos meritocraticos para la escogencia de los funcionarios públicos para el beneficio de la actividad pública y de la comunidad.	01-02-2014	31-12-2014	Secretaría de Desarrollo Administrativo -Gestión del Talento Humano y Secretaría Jurídica.
	12. Garantizar que el manejo de los recursos económicos del Municipio sean por parte de encargos fiduciarios y así evitar una mala administración de estos.	02-05-2014	31-12-2014	Secretaría de Hacienda y Finanzas Publicas -Subsecretaría Asuntos Financieros.
	13. Consolidar estrategias para la implementación de una oficina de servicio al cliente, a fin de brindar mayores garantías a la ciudadanía respecto a su relación con el estado.	02-05-2014	31-12-2014	Secretaría de Desarrollo Administrativo -Oficina de Servicio al Cliente.
	14. Implementar mecanismos para maximizar la divulgación de los planes, programas,	01-02-2014	31-12-2014	Secretaría de Desarrollo Administrativo -Oficina de Servicio al Cliente y Oficina

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	proyectos y metas cumplidas identificados en el seguimiento que se realice al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y demás sistemas estratégicos.			Asesora de Comunicaciones.
	15. Con base en la evaluación del desempeño, actualizar y ejecutar el PIC (Plan Institucional de Capacitación) para todos los funcionarios públicos, que fomente el desarrollo profesional, la integridad y las buenas prácticas administrativas, de gestión de la calidad y de servicio al cliente.	01-02-2014	31-12-2014	Secretaría de Desarrollo Administrativo -Oficina de Servicio al Cliente y Gestión del Talento Humano.
	16. Revisar la necesidad y pertinencia de promover un procedimiento transversal para el abordaje y atención de los derechos de petición.	01-02-2014	30-04-2014	Secretaría de Planeación Municipal -Dirección Operativa de Direccionamiento Estratégico y Secretaría de Desarrollo Administrativo -Gestión del Talento Humano.
	17. Unificar la información de contacto (Directorios	01-02-2014	15-02-2014	Secretaría de Desarrollo Administrativo

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHA INICIO (dd/mm/aaaa)	FECHA FIN (dd/mm/aaaa)	ÁREA RESPONSABLE
	telefónicos y virtuales) de las dependencias de la administración			-Oficina de Servicio al Cliente. Oficina de Servicios Generales.
ARTICULO 5-DECRETO 2641 DE 2012.- "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". -SEGUIMIENTO	"El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos" Nota: Ver documento Estrategias Plan Anticorrupción- Departamento Administrativo de la Función Pública. (Capítulo V. Consolidación, Seguimiento y Control).	31-01-2014, 30-04-2014, 31-08-2014, 31-12-2014		Asesoría Control Interno

ARTÍCULO 81- SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES El incumplimiento de la implementación de las políticas institucionales y pedagógicas contenidas en el capítulo VI de la Ley 1474 de 2011 (Plan Anticorrupción), por parte de los servidores públicos encargados, se constituirá como falta disciplinaria grave.

Documentos guías del DAFP a consultar

- Modelo Integrado de Planeación y Gestión - Diciembre 14 de 2012

- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Cartilla y Ley 1474-2011-Estatuto Anticorrupción.
- Decreto 2641- 2012.