

Plan **ANTI**corrupción y Atención
al Ciudadano 2016



**DECRETO No. _____****"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MUNICIPIO DE PEREIRA**

EL ALCALDE DE PEREIRA (E), CARLOS ALBERTO MAYA LÓPEZ, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y

CONSIDERANDO

Que la Ley 87 de 1993, define el control interno como el "sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Que la Ley 962 de 2005 dicta disposiciones sobre realización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Que la Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción "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", establece en su capítulo sexto, artículo 73, la obligatoriedad por parte de las entidades públicas de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemple, entre otros, un mapa de riesgos de corrupción, medidas para mitigar el riesgo de corrupción, un plan antitrámites y mecanismos de mejora a la atención ciudadana.

Que la Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información, en su artículo 9, literal g, especifica el deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Que la Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboro el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", la cual fue modificada por el decreto 124 de enero de 2016, conforme a los lineamientos establecidos en los



artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de otra los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano constituye el compromiso institucional con el desempeño de la función pública que le ha sido asignada, con miras al logro de una gestión caracterizada por la integridad, la transparencia, la eficacia y la clara orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del estado.

Que de conformidad a la normativa vigente, se estableció como regla para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la presentada en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano", según el cual la verificación de la elaboración, visualización, seguimiento y control a las acciones contempladas en la herramienta, le corresponde a la oficina Asesora de Control Interno.

Con base en las anteriores consideraciones, EL ALCALDE MUNICIPAL (E),

DECRETA:

ARTICULO PRIMERO. ADOPCIÓN. Adoptar para el Municipio de Pereira, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016.

ARTÍCULO SEGUNDO. AMBITO DE APLICACIÓN. El presente decreto se aplicará a todas la dependencia del sector central de Municipio de Pereira, organizado en los términos señalados en el Decreto 561 del 25 de septiembre de 2006.

Parágrafo. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadanos hace parte integral del presente decreto, será de obligatoria aplicación y cumplimiento por parte de los servidores públicos de la administración del Municipio de Pereira.

ARTICULO TERCERO. SEGUIMIENTO. La verificación de la elaboración, visualización, seguimiento y control a las acciones contempladas en la herramienta, le corresponde a la Oficina Asesora de Control Interno, como resultado de lo anterior el Municipio de Pereira publicará las acciones adelantadas en las siguientes fechas: abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de 2016.



ARTICULO CUARTO. PUBLICIDAD. De conformidad a lo establecido en el artículo 7° del Decreto N° 2641 de 2012, de la Presidencia de la República, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011" las entidades del orden municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano, su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año, es así como el Municipio de Pereira realizará dicha publicación en la página web www.pereira.gov.co.

ARTÍCULO QUINTO. VIGENCIA. El presente decreto rige a partir de la fecha de su publicación y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

CARLOS ALBERTO MAYA LÓPEZ
Alcalde Municipal (E)

GLORIA INÉS ACEVEDO ARIAS
Secretario de Planeación

LILIANA GIRALDO GÓMEZ
Secretaria Jurídica

Proyectó y elaboró: Martha Natalia Monsalve Botero
Vo. Bo. Carolina del Pilar González Leiva

Revisión Legal **ALEXANDER LOAIZA**

Dir. Oficina Jurídica
Director Oficina Jurídica

Plan **ANTI**corrupción y Atención
al Ciudadano 2016



1. INTRODUCCIÓN

La aplicación y seguimiento de los planes anticorrupción y de atención al ciudadano por parte de las entidades públicas le ha permitido al Gobierno Nacional mantener un permanente ejercicio de aprendizaje mediante el cual ha logrado detectar problemas y beneficios en la lucha contra la corrupción.

La Presidencia de la República a través de la Secretaria de Transparencia mantiene el liderazgo en el diseño e implementación de la Política Integral de Transparencia y Lucha contra la Corrupción, en donde la construcción y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se establece como una importante herramienta de gestión que permite planificar las estrategias que para enfrentar ese fenómeno cada entidad propone y ejecuta.

El compromiso de la Administración Municipal de Pereira con la lucha anticorrupción es constante, de tal forma que ha venido encaminando acciones que promueven la transparencia y la participación en su gestión, la optimización en la prestación y acceso a sus trámites y servicios, y de los canales de atención para la interacción con sus grupos de interés.

La construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de se adelantó en la Administración Municipal de Pereira se realizó de acuerdo con las nuevas metodologías adoptadas por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 124 de 26 de Enero de 2016, y contempla la identificación y valoración de los riesgos de corrupción, la definición de las estrategias y objetivos para cada componente del Plan y la formulación de las acciones que se adelantarán para alcanzarlos, así como las instancias para su seguimiento y evaluación.

2. OBJETIVO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.

Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO – LEY 1474 DE 2011**

Versión: 1

Fecha: 03-16

Página 3 de 15

- institucional adecuado para la adopción de tareas concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
2. Proporcionar a la ciudadanía herramientas para ejercer control sobre la administración pública.
 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 administración pública.
 5. Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.

4. Marco Legal

- Ley 1712 de 2014 Por la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Artículo 73. "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Ley 489 de 1998 Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 87 de 1993 Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 124 de 26 de Enero de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
- Decreto 943 de 2014 Por el cual se adopta la actualización del MECI
- Decreto 4485 de 2009 Por el cual se adopta la actualización de la NTCGP 1000 a su versión 2009.
- Decreto 2145 de 1999 Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.
- Resolución 3564 de 2015, Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el Parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015.

5. 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 herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra corrupción.
4. Implementar estrategias 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 formación, 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.

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

1. Contratación (en todas sus clases)
2. Construcción de obras públicas
3. Apropiaciones fraudulentas del patrimonio físico del estado
4. Vinculación de personal



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO – LEY 1474 DE 2011**

Versión: 1

Fecha: 03-16

Página 5 de 15

7. RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN

ACTIVIDAD	ACTOR/RESPONSABLE
PARTICIPACION	Todos los procesos de la Administración Municipal
CONSOLIDACION	Secretaría de Planeación
PUBLICACION	Asesoría de Comunicaciones
SEGUIMIENTO Y CONTROL	Asesoría de Control Interno



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO – LEY 1474 DE 2011**

Versión: 1
Fecha: 03-16
Página: 6 de 15

8. PLAN ANTICORRUPCIÓN

8.1 COMPONENTE UNO – GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

Objetivo: Identificar y controlar los riesgos de corrupción que puedan afectar el adecuado cumplimiento de los objetivos estratégicos, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos de la Administración Municipal de Pereira; así como, mostrar de manera transparente a las partes interesadas de la entidad el tratamiento, manejo, seguimiento y evaluación de los mismos.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO (dd/mm/aaaa)	FIN (dd/mm/aaaa)	
ARTÍCULO 73 – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Actualizar la identificación de los riesgos de corrupción.	01-01-2016	30-01-2016	Secretaría de Planeación Municipal – Dirección Operativa Direccionamiento Estratégico – Líderes de Procesos
	Valorar los nuevos riesgos de corrupción identificados.	01-01-2016	30-01-2016	Secretaría de Planeación Municipal – Dirección Operativa Direccionamiento Estratégico – Líderes de Procesos
	Consolidar el nuevo Mapa de Riesgos de Corrupción 2016.	01-01-2016	30-01-2016	Secretaría de Planeación Municipal – Dirección Operativa Direccionamiento Estratégico
	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción 2016.	29-03-2016	29-03-2016	Secretaría de Planeación Municipal – Dirección Operativa Direccionamiento Estratégico Comunicación Pública.



ALCALDIA DE PEREIRA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – LEY 1474 DE 2011

Versión: 1
Fecha: 03-16
Página 7 de 15

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO (dd/mm/aaaa)	FIN (dd/mm/aaaa)	
ÁREA DE CONTRATOS	Desarrollar mesas de trabajo en temas de contratación.	01-04-2016	31-12-2016	Secretaría Jurídica
	Hacer seguimiento a la publicación de la contratación en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP (Art. 19 – Decreto 1510 de 2013)	01-02-2016	31-12-2016	Líderes de proceso
	Hacer seguimiento a la publicación de la Hojas de Vida de contratistas de Empleo Pública SIGEP (Art. 10 – Decreto 2482 de 2010)	01-02-2016	31-12-2016	Líderes de proceso
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Difusión del Régimen Disciplinario (Campaña de Expectativa y Lanzamiento).	01-02-2016	31-12-2016	Herramientas de Desarrollo Administrativo
	Gestión de la actividad denominada "Semana del Servidor Público". Circuito de actividades.	01-08-2016	30-20-2016	Control Disciplinario Interno.

8.2 COMPONENTE DOS – RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

Objetivo: Intervenir los trámites y servicios de la Administración Municipal de Pereira con el propósito de hacer más eficiente la gestión pública y facilitarles la interacción con la Administración a los usuarios. Se fundamenta en la simplificación, estandarización, optimización, automatización o eliminación de trámites y procedimientos administrativos y la promoción del uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO (dd/mm/aaaa)	FIN (dd/mm/aaaa)	
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	GESTIONADOS Al 31 de diciembre de 2015 se tienen los siguientes datos: <ul style="list-style-type: none"> • Inscritos: 103 • En gestión para inscripción: 6 • Por incluir al inventario: 12 TOTAL: 121	01-01-2016	31-12-2016	Secretaría de Planeación Municipal – Sistemas de Información – Funcionario responsables de trámites de cada proceso.



ALCALDIA DE PEREIRA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – LEY 1474 DE 2011

Versión: 1

Fecha: 03-16

Página 8 de 15

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO (dd/mm/aaaa)	FIN (dd/mm/aaaa)	
	<p>META AL 2017: Por ser de primer orden la Alcaldía de Pereira debe tener 130 trámites publicados.</p> <p><u>ACTIVIDADE A REALIZAR:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar los trámites nuevos en todos los procesos. • Digitar los trámites identificados en la plataforma www.suit.gov.co. • Corregir las solicitudes del DAFP frente a los trámites digitados. • Enviar los trámites al portal del Estado Colombiano y a la página web www.pereira.gov.co 			

8.3 COMPONENTE TRES – RENDICIÓN DE CUENTAS:

Objetivo: Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas de la Administración Municipal de Pereira promoviendo el diálogo continuo con los grupos de interés a través de la publicación y entrega de información clara y oportuna.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO (dd/mm/aaaa)	FIN (dd/mm/aaaa)	
ARTÍCULO 74.- PUBLICACIÓN PLAN DE ACCIÓN	1. Publicar los Planes de Acción 2016.	31-01-2016	31-12-2016	Secretaría de Planeación Municipal – Planificación Socioeconómica.
	2. Publicar el Plan Anual de Adquisiciones 2016	01-01-2016	29-02-2016	Secretaría de Desarrollo Administrativo
ARTÍCULO 77.- PUBLICACIÓN PROYECTOS DE	1. Publicar en página Web cada proyecto de inversión, ordenado según la fecha de inscripción en el banco de programas y	04-01-2016	31-02-2016	Secretaría de Planeación Municipal – Planificación Socioeconómica.



ALCALDIA DE PEREIRA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – LEY 1474 DE 2011

Versión: 1
Fecha: 03-16
Página 9 de 15

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO (dd/mm/aaaa)	FIN (dd/mm/aaaa)	
INVERSIÓN	<p>proyectos de inversión municipal.</p> <p>La Administración Municipal, a través del señor Alcalde rendirá cuentas en audiencia pública a la Ciudadanía una vez al año.</p> <p>La Rendición Pública de Cuentas deberá surtir las siguientes etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se construirá el Informe de Gestión Integral que se presentará en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. • 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 la convocatoria 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 Organos de Control. <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quien tenga interés de preguntar al Señor Alcalde, con un mínimo a diez (10) días 	01-11-2016	30-11-2016	Despacho del Alcalde – Asesoría Privada

**ARTÍCULO 78.-
DEMOCRATIZACIÓN DE
LA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA.**



ALCALDIA DE PEREIRA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – LEY 1474 DE 2011

Versión: 1

Fecha: 03-16

Página 10 de 15

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO (dd/mm/aaaa)	FIN (dd/mm/aaaa)	
	<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El día de la audiencia pública, los asistentes 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. 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 después a la Audiencia Pública. • Las preguntas y respuestas que se 			



ALCALDIA DE FERRIERÁ

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – LEY 1474 DE 2011

Versión: 1
Fecha: 03-16
Página 11 de 15

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO (dd/mm/aaaa)	FIN (dd/mm/aaaa)	
	<p>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 Web y las que se requiera serán notificadas directamente al peticionario.</p> <ul style="list-style-type: none"> Realizar el informe detallado de los resultados de la audiencia pública de rendición de cuentas, dirigido a la Vicepresidencia de la República en cumplimiento del programa Lucha contra la Corrupción. 			
ARTICULO 79- PEDAGOGÍA DE LAS COMPETENCIAS CIUDADANAS.	<p>Verificar en los PEI de los establecimientos educativos oficiales que se esté dando cumplimiento al componente de pedagogía de las competencias ciudadanas.</p>	01-02-2016	31-12-2016	Secretaría de Educación
ARTICULO 80. DIVULGACIÓN DE LAS CAMPANAS INSTITUCIONALES DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN	<p>A través de la página web, cada semestre se divulgará las estrategias para la lucha contra la corrupción y la protección y promoción de los derechos fundamentales de los colombianos.</p>	30-06-2016	15-12-2016	Asesoría de Comunicaciones



ALCALDIA DE PEREIRA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – LEY 1474 DE 2011

Versión: 1

Fecha: 03-16

Página 12 de 15

8.4 COMPONENTE CUATRO – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Objetivo: Diagnosticar, mejorar e implementar los servicios y procedimientos, que optimicen el servicio a los grupos de interés de la Administración Municipal de Pereira.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO (dd/mm/aaaa)	FIN (dd/mm/aaaa)	
ARTÍCULO 73. Atención al Ciudadano ARTICULO 76. Quejas, Reclamos y Sugerencias.	1. Socializar el diagnóstico de las necesidades tecnológicas y de recursos de las sedes externas para que los líderes de los procesos gestionen los recursos necesarios para su implementación	01-02-2016	30-06-2016	Secretaría de Desarrollo Administrativo - Subsecretaría de Informática y Oficina de Servicio al Cliente.
	2. Monitorear el funcionamiento del sistema de registro, seguimiento y atención de PQRS dispuesto en ambiente SAIA.	02-02-2016	31-12-2016	Secretaría de Desarrollo Administrativo - Oficina de Servicio al Cliente.
	3. Fomentar la masificación el uso de herramientas virtuales para la comunicación interna y externa en aplicación a las estrategias GEL y ley anti trámite en la racionalización de recursos y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	01-02-2016	31-12-2016	Secretaría de Desarrollo Administrativo - Subsecretaría de Informática
	4. Orientar al cliente interno y externo sobre el trámite de derechos de petición y facilitar el formato implementado para tal efecto.	01-01-2016	31-12-2016	Secretaría de Desarrollo Administrativo - Oficina de Servicio al Cliente.
	5. Crear y reglamentar el comité de atención y servicio al cliente, la cultura del servicio y expedir la carta de trato digno al usuario.	01-01-2016	30-06-2016	Secretaría de Desarrollo Administrativo - Oficina de Servicio al Cliente.
	6. Socializar el procedimiento de PQRS en su componente de denuncias en los subprocesos de Servicio al cliente y control interno disciplinario.	01-02-2016	31-12-2016	Secretaría de Desarrollo Administrativo - Oficina de Servicio al Cliente, Control Disciplinario Interno.
	7. Socializar en los funcionarios públicos y contratistas, las funciones y procedimientos de cada proceso y dependencia, y así	01-02-2016	31-12-2016	Secretaría de Planeación Municipal - Dirección Operativa



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO – LEY 1474 DE 2011**

Versión: 1
Fecha: 03-16
Página 13 de 15

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO (dd/mm/aaaa)	FIN (dd/mm/aaaa)	
	garantizar una efectiva y oportuna respuesta a las peticiones realizadas por los ciudadanos.			Direccionamiento Estratégico y Secretaría de Desarrollo Administrativo - Gestión del Talento Humano.
	8. Tabular y socializar los resultados de las encuestas virtuales de satisfacción al cliente externo para la evaluación de la gestión institucional y publicar un Informe semestral.	01-02-2016	31-12-2016	Secretaría de Desarrollo Administrativo - Oficina de Servicio al Cliente y Oficina Asesora de Comunicaciones.
	9. Gestionar la implementación del sistema de PQRS mediante buzones físicos a instalar en las sedes externas a cargo del Municipio.	01-02-2016	31-12-2016	Secretaría de Desarrollo Administrativo - Oficina de Servicio al Cliente.
	10. Socializar los procedimientos meritocráticos para la escogencia de los funcionarios públicos para el beneficio de la actividad pública y de la comunidad.	01-02-2016	31-12-2016	Secretaría de Desarrollo Administrativo - Gestión del Talento Humano.
	11. Realizar seguimiento al manejo de los recursos financieros administrados a través de encargos fiduciarios, con el fin de llevar estricto control de los mismos.	01-02-2016	31-12-2016	Secretaría de Hacienda y Finanzas Públicas - Subsecretaría Asuntos Financieros.
	12. 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.	01-02-2016	31-12-2016	Secretaría de Desarrollo Administrativo - Oficina de Servicio al Cliente - Gestión del Talento Humano.
	13. Actualizar la información de contacto (Directorios telefónicos y virtuales) de las dependencias de la administración y publicarlos en la página web de la entidad.	01-02-2016	01-03-2016	Secretaría de Desarrollo Administrativo - Oficina de Servicio al Cliente. Oficina de Servicios Generales. Asesoría de



ALCALDIA DE PEREIRA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – LEY 1474 DE 2011

Versión: 1
Fecha: 03-16
Página 14 de 15

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO (dd/mm/aaaa)	FIN (dd/mm/aaaa)	
ARTICULO 5-DECRETO 2641 DE 2012.- "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". - SEGUIMIENTO	1. "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"	01-02-2016	31-12-2016	Comunicaciones Oficina Asesora de Control Interno.

8.5 COMPONENTE CINCO – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Objetivo: Fortalecer los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho a la publicidad de la información por medio de la presentación de datos claros, veraces y oportunos a los diversos grupos de interés.

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO (dd/mm/aaaa)	FIN (dd/mm/aaaa)	
Lineamientos de Transparencia Activa Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	1. Realizar seguimiento al nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 en la página web de la Administración Municipal de Pereira.	01-04-2016	31-12-2016	Oficina Asesora de Control Interno
	2. Analizar la implementación de nuevos medios de comunicación diferentes a la página web y redes sociales.	01-04-2016	31-12-2016	Oficina Asesora de Comunicaciones.
	3. Determinar las acciones de la gestión institucional que permitan identificar la información susceptible a socializar con la ciudadanía.	01-04-2016	31-12-2016	Oficina Asesora de Comunicaciones y todos los procesos.
Lineamientos de Transparencia Pasiva (De acuerdo al programa Nacional de Servicio al Ciudadano)	1. Diagnosticar si el esquema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF cumple con los lineamientos de las estrategias del Plan Anticorrupción.	01-04-2016	30-06-2016	Secretaría de Desarrollo Administrativo - Oficina de Servicio al Cliente



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO – LEY 1474 DE 2011**

Versión: 1
Fecha: 03-16
Página 15 de 15

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO (dd/mm/aaaa)	FIN (dd/mm/aaaa)	
	2. Tomar las acciones necesarias para que esquema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones - PQRSDF cumpla con los lineamientos de las estrategias del Plan Anticorrupción, de acuerdo a los resultados del diagnóstico.	01-07-2016	31-12-2016	Secretaría de Desarrollo Administrativo - Oficina de Servicio al Cliente
Elaboración de instrumentos de Gestión de Información	1. Revisar la política de protección de datos y determinar si se debe actualizar.	01-04-2016	30-04-2016	Oficina Asesora de Comunicaciones – Secretaría de Planeación – Dirección Operativa de Sistemas de Información
Criterio diferencial de accesibilidad	1. Divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés.	01-04-2016	31-12-2016	Oficina Asesora de Comunicaciones – Secretaría de Planeación – Dirección Operativa de Sistemas de Información
	2. Diagnosticar la accesibilidad de la población en situación de discapacidad en los canales de servicio al ciudadano.	01-06-2016	01-08-2016	Oficina Asesora de Comunicaciones – Secretaría de Planeación – Dirección Operativa de Sistemas de Información
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	1. Definir herramientas para determinar el acceso a la información pública.	01-04-2016	31-12-2016	Oficina Asesora de Comunicaciones – Secretaría de Planeación – Dirección Operativa de Sistemas de Información
	2. Sensibilizar a la Alta Dirección sobre la importancia de la lucha contra la corrupción	01-04-2016	30-04-2016	Secretaría de Planeación – Dirección Operativa de Direccionamiento Estratégico.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN- MUNICIPIO DE PEREIRA 2016

Versión: 1

Fecha: mar-16

Página: 1 de 1

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		MEDIDAS DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO				
RIESGO	IMPACTO O CONSECUENCIA	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	CRITERIO	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PRIORITARIAS	RESPONSABLES	INDICADOR
Contratación de Bienes o Servicios que no cumplan el objeto para el cual se requirieron	Lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia, y la probabilidad de la entidad, afecta los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración	POSIBLE	PREVENTIVO	Revisión documental del cumplimiento de los requisitos establecidos en los estudios previos y su concordancia con el objeto a contratar	El procedimiento esta documentado en el proceso jurídico y es eficaz	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación (PIC) los temas relacionados con los controles previos a la contratación, dirigido a los funcionarios que son delegados como supervisores y personal encargado de la contratación de cada proceso.	EVITAR	SECRETARIO DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	% Cumplimiento del PIC

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			MEDIDAS DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO			
RIESGO	IMPACTO O CONSECUENCIA	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	CRITERIO	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PRIORITARIAS	RESPONSABLES	INDICADOR
inexactitud en los registros auxiliares que permiten identificar y controlar todos los rubros contables.	lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia, y la probabilidad de la entidad, los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración	POSIBLE	PREVENTIVO	Aplicación del Manual de Políticas Contables, en el cual se fija el suministro de información por parte de cada una de las dependencias y términos de entrega de la misma. Así mismo el cumplimiento de los lineamientos dados por la Contaduría General de la Nación.	Existe Manual de Políticas Contables, socializado y difundido con todas las dependencias de la Administración Municipal, el manual de procedimientos actualizados de acuerdo a las necesidades del Municipio.	Realizar reuniones periódicas del comité contable con el fin de hacer seguimiento a todas las actividades relacionadas con el proceso contable. Procurar registros reales lo que permite Estados Financieros veraces y acordes a la realidad financiera del Municipio.	EVITAR	DIRECTOR OPERATIVO CONTABLE Y CONTADORA	Nº de Reportes Solicitados / Nº de Reportes Suministrados por las Dependencias * 100

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			MEDIDAS DE MITIGACIÓN			SEGUIMIENTO			
RIESGO	IMPACTO O CONSECUENCIA	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	CRITERIO	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PRIORITARIAS	RESPONSABLES	INDICADOR
Desconocimiento de la ley, mediante interpretación de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia, y la probabilidad de la entidad, afecta los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración	POSIBLE	PREVENTIVO	Parametrización de los contratos. Verificación de los documentos por parte del profesional	Controles a través del Sistema Integrado de Información Financiera SIIF. Existe manual de políticas contables, socializado y difundido con todas las dependencias de la Administración Municipal, manual de procedimientos actualizados de acuerdo con las necesidades del municipio.	Análisis de los ordenes de pago devueltas por la Tesorería y la Fiduciaria. Capacitación permanente al personal encargado de elaborar los ordenes de pago. Procurar que la persona encargada de la revisión de los ordenes de pago, se capacite y se actualice en materia tributaria.	- EVITAR	DIRECTOR OPERATIVO CONTABLE Y CONTADORA	Nº de Ordenes de Pago Devueltas / Nº de Ordenes de Pago Recibidas en Contabilidad * 100

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO			MEDIDAS DE MITIGACIÓN				SEGUIMIENTO		
RIESGO	IMPACTO O CONSECUENCIA	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	CRITERIO	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PRIORITARIAS	RESPONSABLES	INDICADOR
Sanciones a la administración pública, por el vencimiento de términos de los mecanismos de participación ciudadana como solicitudes, derechos de petición entre otros.	lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia, y la probabilidad de la entidad, los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración	POSIBLE	PREVENTIVO	Radicación de procesos en el libro y asignación al personal idoneo para su gestión. Seguimiento y monitoreo a las diferentes solicitudes	Los controles existentes y son efectivos.	Solicitar usuario en el sistema de administración del archivo para todos los funcionarios y contratistas de la secretaria con el fin de hacer seguimiento y poder controlar los tiempos de respuesta a todas las solicitudes.	REDUCIR	DIRECTOR OPERATIVO DOPAD	No. de usuarios en Sistema de Gestión Documental / Numero total de funcionarios y contratistas de la dirección.

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		MEDIDAS DE MITIGACIÓN				SEGUIMIENTO			
RIESGO	IMPACTO O CONSECUENCIA	PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	TIPO DE CONTROL	DESCRIPCIÓN DEL CONTROL EXISTENTE	CRITERIO	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES PRIORITARIAS	RESPONSABLES	INDICADOR
Estudios previos o de factibilidad superficiales	lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia, y la probabilidad de la entidad, los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración	POSIBLE	Preventivo	Revisión y verificación del procedimiento administrativo de contratación Registro: Libro radicador de memorando de devolución de contratos, listado de documentos de soporte, trazabilidad interna de la contratación, acto administrativo, comunicados oficiales, acta de reunión.	Existen el Manual de Contratación en el que se explica los procedimientos en la materia. En el tiempo que lleva dicho manual ha demostrado ser efectivo	Se realizarán mesas de trabajo en temasa de contratación con diferentes secretarías.	EVITAR	ASESOR JURIDICO	Actas de Reunión
Que no se aplique el Índice de transparencia	lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia, y la probabilidad de la entidad, los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración	POSIBLE	PREVENTIVO	El asesor del despacho debere presentar informe al señor alcade de la gestión de los procesos y los compromisos adquiridos con la comunidad y su avance del cumplimiento (100% justificar por que no ha sido posible, anexando cronograma de las actividades)	Existen manuales y/o procedimientos que explican el manejo de la herramienta	Los controles existentes han sido efectivos	EVITAR	LIDER DEL PROCESO (los Secretarios de Despacho y Asesores en presentar los Informes Oportunamente a la Asesoría Privada)	NO de compromisos adquiridos con la comunidad / NO Compromisos Ejecutados