





## 1. INTRODUCCIÓN

Con la implementación y seguimiento de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de las entidades públicas, el Gobierno Nacional ha realizado un ejercicio de aprendizaje mediante el cual han detectado 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 involucrado el Plan Anticorrupción dentro del Sistema Integrado de Gestión con el objetivo de incluir estrategias y acciones encaminadas a promover y fortalecer la transparencia, la participación, la inclusión de la ciudadanía y las partes interesadas, y la optimización en la prestación y acceso a sus trámites y servicios.

La Administración Municipal de Pereira dentro de su Plan de Desarrollo Pereira Capital del Eje 2016 – 2019, incluyó estrategias concernientes a medir el Índice de Transparencia a través del nivel de riesgo de corrupción, el reconocimiento de los componentes del Plan Anticorrupción, el porcentaje de riesgos de corrupción identificados en los procesos y campañas de apropiación del mismo, todo ello con el único objetivo de promocionar estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.

La actualización del plan anticorrupción y de atención al ciudadano está estructurado de acuerdo a los lineamientos del 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.



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



## 2. OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como objetivo “Integrar y fortalecer estrategias y acciones que permitan la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos; la racionalización y optimización de los trámites y servicios; rendir cuentas de manera permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y fortalecer el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, en aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y cero tolerancia con la corrupción, en el marco de la política del buen gobierno”.

### 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 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.

### **3. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El “Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2017” aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la ejecución de los procesos en el marco de sus competencias acorde con las funciones de la Administración Municipal de Pereira.

### **4. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DEL MUNICIPIO DE PEREIRA**

En el Municipio de Pereira estamos comprometidos con los principios consignados en la Constitución y la Ley, con las funciones asignadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, y por ello trabajamos para impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción con medidas como:

1. Aplicar las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
2. Identificar 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.

**5. CONTEXTO NORMATIVO**

DOCUMENTO NORMATIVO Y TÉCNICO	EPÍGRAFE
Constitución Política de Colombia – 1991	
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.





DOCUMENTO NORMATIVO Y TÉCNICO	EPÍGRAFE
<b>Ley 489 de 1998</b>	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 472 de 1998</b>	Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 720 de 2001</b>	Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos, reglamentada por el Decreto 4290 de 2005.
<b>Ley 962 de 2005</b>	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<b>Ley 962 de 2005</b>	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
<b>Ley 1474 de 2011</b>	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.
<b>Ley 1437 de 2011</b>	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
<b>Ley 1712 de 2014</b>	Por la cual se crea la Ley de Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.



DOCUMENTO NORMATIVO Y TÉCNICO	EPÍGRAFE
<b>Ley 1753 de 2015</b>	Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018.
<b>Ley 1757 de 2015</b>	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
<b>Decreto 2145 de 1999</b>	Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.
<b>Decreto 4485 de 2009</b>	Por el cual se adopta la actualización de la NTCGP 1000 a su versión 2009.
<b>Decreto Ley 019 de 2012</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
<b>Decreto 2482 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
<b>Decreto 2482 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
<b>Decreto 2641 de 2012</b>	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
<b>Decreto 2693 de 2012</b>	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 943 de 2014</b>	Por el cual se adopta la actualización del MECI
<b>Decreto 103 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 1081 de 2015</b>	Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” Título 4.
<b>Decreto 124 de 26 de Enero de 2016</b>	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”

**DOCUMENTO NORMATIVO Y  
TÉCNICO****EPÍGRAFE****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.

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

- Contratación (en todas sus clases)
- Construcción de obras públicas
- Apropiaciones fraudulentas del patrimonio físico del estado
- Vinculación de personal

**7. RESPONSABLES DE LA ELABORACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>ACTOR/RESPONSABLE</b>
<b>PARTICIPACION</b>	Todos los procesos de la Administración Municipal
<b>CONSOLIDACIÓN</b>	Secretaría de Planeación- Dirección De Sistemas Integrados De Gestión
<b>PUBLICACIÓN</b>	Asesoría de Comunicaciones
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	Asesoría de Control Interno



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Versión: 02

Fecha de Vigencia: Febrero 2 de 2017

## 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	FIN	
ARTÍCULO 73 – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Actualizar la identificación de los riesgos de corrupción.	Enero 2017	Febrero 2017	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión y Líderes de Procesos
	Consolidar Mapa de Riesgos de Corrupción 2017.	Febrero 2017	Febrero 2017	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión
	Publicar Mapa de Riesgos de Corrupción 2017.	Febrero 2017	Febrero 2017	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión y Secretaría TICS
	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción 2017.	Junio de 2017	Diciembre de 2017	Asesoría de Control Interno
ÁREA DE CONTRATOS	Desarrollar mesas de trabajo en temas de contratación.	Enero 2017	Diciembre 2017	Secretaría Jurídica
	Hacer seguimiento a la publicación de la contratación en el Sistema Electrónico de Contratación Pública – SECOP (Art. 19 – Decreto 1510 de 2013)	Enero 2017	Diciembre 2017	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)	Enero 2017	Diciembre 2017	Líderes de proceso
CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	Difusión del Régimen Disciplinario (Campaña de Expectativa y Lanzamiento).	Febrero 2017	Diciembre 2017	Secretaría Privada - Control Disciplinario Interno- Prensa y Comunicaciones - Tecnología de la Información y la Comunicación Servicio al Cliente.
	Gestión de la actividad denominada “Semana del Servidor Público”. Circuito de actividades.	Julio de 2017	Diciembre de 2017	



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

## 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	FIN											
ESTRATÉGIA ANTITRÁMITES	<p>GESTIONADOS Al 31 de diciembre de 2016 se tienen los siguientes datos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>TIPO DE ACTIVIDAD</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Inscritos</td> <td>107</td> </tr> <tr> <td>En gestión para inscripción</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Por incluir al inventario</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>125</td> </tr> </tbody> </table> <p>META AL 2017: Llegar a 14 trámites en línea, en la actualidad 9</p> <p><b>ACTIVIDADES A REALIZAR:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar los trámites nuevos en todos los procesos.</li> <li>• Digitar los trámites identificados en la plataforma <a href="http://www.suit.gov.co">www.suit.gov.co</a>.</li> <li>• Corregir las solicitudes del DAFP frente a los trámites digitados.</li> <li>• Enviar los trámites al portal del Estado Colombiano y a la página web <a href="http://www.pereira.gov.co">www.pereira.gov.co</a></li> </ul>	TIPO DE ACTIVIDAD	CANTIDAD	Inscritos	107	En gestión para inscripción	6	Por incluir al inventario	12	TOTAL	125	Enero 2017	Diciembre 2017	Secretaría TIC's – Dirección de Servicios Digitales y Gobierno en Línea
	TIPO DE ACTIVIDAD	CANTIDAD												
Inscritos	107													
En gestión para inscripción	6													
Por incluir al inventario	12													
TOTAL	125													



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Versión: 02

Fecha de Vigencia: Febrero 2 de 2017

### 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	FIN	
<b>ARTÍCULO 74.- PUBLICACIÓN PLAN DE ACCIÓN</b>	1. Publicar los Planes de Acción 2017.	Enero de 2017	Diciembre de 2017	Secretaría de Planeación Municipal
	2. Publicar el Plan Anual de Adquisiciones 2017	Enero de 2017	Febrero de 2017	Secretaría de Gestión Administrativa
<b>ARTÍCULO 77.- PUBLICACIÓN PROYECTOS DE INVERSIÓN</b>	1. Publicar en página Web cada proyecto de inversión, ordenado según la fecha de inscripción en el banco de programas y proyectos de inversión municipal.	Enero de 2017	Febrero de 2017	Secretaría de Planeación Municipal



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Versión: 02

Fecha de Vigencia: Febrero 2 de 2017

<p align="center"><b>ARTÍCULO 78.- DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.</b></p>	<p>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 Órganos de Control.</p> <p><b>Nota:</b> 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 de preguntar al Señor Alcalde, 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 align="center">Noviembre de 2017</p>	<p align="center">Noviembre de 2017</p>	<p align="center">Despacho del Alcalde – Secretaria Privada</p>
--	--	---	---	---

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO	FIN	





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

<p style="text-align: center;"><b>ARTÍCULO 78.- DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.</b></p>	<p><b>Nota:</b> La apertura de dichos buzones la realizará la Secretaría 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"> <li>• <b>El día de la audiencia pública</b>, 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.</li> </ul> <p><b>Nota:</b> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 Web y las que se requiera serán notificadas directamente al peticionario.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Noviembre de 2017</p>	<p style="text-align: center;">Noviembre de 2017</p>	<p style="text-align: center;">Despacho del Alcalde – Secretaría Privada</p>
---	---	--	--	--



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Versión: 02

Fecha de Vigencia: Febrero 2 de 2017

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO	FIN	
<b>ARTÍCULO 78.- DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.</b>	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 Órganos de Control. <b>Nota:</b> 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 de preguntar al Señor Alcalde, 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.	Noviembre de 2017	Noviembre de 2017	Despacho del Alcalde – Secretaria Privada
<b>ARTICULO 79- PEDAGOGÍA DE LAS COMPETENCIAS CIUDADANAS.</b>	Verificar en los PEI de los establecimientos educativos oficiales que se esté dando cumplimiento al componente de pedagogía de las competencias ciudadanas.	Febrero de 2017	Diciembre de 2017	Secretaría de Educación
<b>ARTICULO 80. DIVULGACIÓN DE LAS CAMPAÑAS INSTITUCIONALES DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN</b>	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.	Junio de 2017	Diciembre de 2017	Asesoría de Comunicaciones

## 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.





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO	FIN	
<b>ARTÍCULO 73. Atención al Ciudadano</b>  <b>ARTICULO 76. Quejas, Reclamos y Sugerencias.</b>	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	Febrero de 2017	Junio de 2017	Secretaría de TICS y Oficina de Servicio al Cliente.
	2. Monitorear el funcionamiento del sistema de registro, seguimiento y atención de PQRS dispuesto en ambiente SAIA.	Febrero de 2017	Junio de 2017	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión- Secretaría de TICS y Oficina de Servicio al Cliente
	3. Fomentar la masificación del uso de herramientas virtuales para la comunicación interna y externa en aplicación a las estrategias GEL y ley anti tramite en la racionalización de recursos y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Febrero de 2017	Diciembre de 2017	Dirección de Sistemas Integrados de Gestión- Asesoría de Comunicaciones Secretaría de TICS
	4. Orientar al cliente interno y externo sobre el trámite de derechos de petición y facilitar el formato implementado para tal efecto.	Enero de 2017	Diciembre de 2017	Secretaría de Gestión Administrativa y 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.	Enero de 2017	Junio de 2017	Secretaría de Gestión Administrativa - Secretaría de TICS y Oficina de Servicio al Cliente.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Versión: 02

Fecha de Vigencia: Febrero 2 de 2017

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO	FIN	
	6. Socializar el procedimiento de PQRS en su componente de denuncias en los subprocesos de Servicio al cliente y control interno disciplinario.	Enero de 2017	Diciembre de 2017	Secretaría de Gestión Administrativa y 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 garantizar una efectiva y oportuna respuesta a las peticiones realizadas por los ciudadanos.	Febrero de 2017	Diciembre de 2017	Secretaría de Planeación - Dirección Técnica de Sistema Integrado de Gestión y Secretaría de Gestión Administrativa, 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.	Febrero de 2017	Diciembre de 2017	Secretaría de Gestión Administrativa y 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.	Febrero de 2017	Diciembre de 2017	Secretaría de Gestión Administrativa y 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.	Febrero de 2017	Diciembre de 2017	Secretaría de Gestión Administrativa - 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.	Febrero de 2017	Diciembre de 2017	Secretaría de Hacienda

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Versión: 02

Fecha de Vigencia: Febrero 2 de 2017

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO	FIN	
	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.	Febrero de 2017	Diciembre de 2017	Secretaría de Gestión Administrativa y Oficina de Servicio al Cliente - 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.	Febrero de 2017	Marzo de 2017	Secretaría de Gestión Administrativa y Oficina de Servicio al Cliente. Oficina de Servicios Generales. Asesoría de Comunicaciones
<b>ARTICULO 5-DECRETO 2641 DE 2012.- "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". - SEGUIMIENTO</b>	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"	Febrero de 2017	Diciembre de 2017	Oficina Asesora de Control Interno.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

## 8.5 COMPONENTE CINCO – TRANSPARENCIA:

**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	FIN	
<b>Lineamientos de Transparencia Activa Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública</b>	1. Realizar seguimiento al nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 en la página web de la Administración Municipal de Pereira.	Abril de 2017	Diciembre de 2017	Oficina Asesora de Control Interno
	2. Analizar la implementación de nuevos medios de comunicación diferentes a la página web y redes sociales.	Abril de 2017	Diciembre de 2017	Oficina Asesora de Comunicaciones.
	3. Determinar las acciones de la gestión institucional que permitan identificar la información susceptible a socializar con la ciudadanía.	Abril de 2017	Diciembre de 2017	Oficina Asesora de Comunicaciones y todos los procesos.
<b>Lineamientos de Transparencia Pasiva (De acuerdo al programa Nacional de Servicio al Ciudadano)</b>	1. Diagnosticar si el esquema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- PQRSD cumple con los lineamientos de las estrategias del Plan Anticorrupción.	Abril de 2017	Junio de 2017	Secretaría de Gestión Administrativo - Oficina de Servicio al Cliente
	2. Tomar las acciones necesarias para que el esquema de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRSD cumpla con los lineamientos de las estrategias del Plan Anticorrupción, de acuerdo a los resultados del diagnóstico.	Julio de 2017	Diciembre de 2017	Secretaría de Gestión Administrativa y Oficina de Servicio al Cliente



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

Versión: 02

Fecha de Vigencia: Febrero 2 de 2017

COMPONENTE	ACTIVIDAD	FECHAS DE ACTIVIDADES		RESPONSABLE
		INICIO	FIN	
<b>Elaboración de instrumentos de Gestión de Información</b>	1. Revisar la política de protección de datos y determinar si se debe actualizar.	Abril de 2017	Abril de 2017	Oficina Asesora de Comunicaciones – Secretaría de TICS
<b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>	1. Divulgar la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés.	Abril de 2017	Diciembre de 2017	Oficina Asesora de Comunicaciones – Secretaría de TICS
	2. Diagnosticar la accesibilidad de la población en situación de discapacidad en los canales de servicio al ciudadano.	Julio de 2017	Agosto de 2017	Oficina Asesora de Comunicaciones – Secretaría de TICS
<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	1. Definir herramientas para determinar el acceso a la información pública.	Abril de 2017	Diciembre de 2017	Oficina Asesora de Comunicaciones – Secretaría de TICS
	2. Sensibilizar a la Alta Dirección sobre la importancia de la lucha contra la corrupción	Abril de 2017	Abril de 2017	Secretaría de Gestión Administrativa y Oficina de Servicio al Cliente

ELABORADO POR:

REVISADO POR:

APROBADO POR:

**NOMBRE: MARTHA NATALIA MONSALVE BOTERO**

**CARGO: Contratista – Profesional Especializado**

**NOMBRE: JUAN CARLOS RÍOS**

**CARGO: Director Técnico de Sistemas Integrados de Gestión**

**NOMBRE: CAROLINA BUSTAMANTE**

**CARGO: Secretaria de Gestión Administrativa**

