PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MUNICIPIO DE CALDAS

CALDAS NUESTRO PROPÓSITO 2020-2023

MAURICIO CANO CARMONA
Alcalde

Vigencia 2020

CONTENIDO

CONSEJO DE GOBIERNO
INTRODUCCIÓN
MARCO NORMATIVO
1. ACCIONES PRELIMINARES

- Contexto estratégico de la entidad desde los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción
- Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad.
- Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.
- Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.
- Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (Rendición de cuentas)
- Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano
- Diagnóstico del avance de la implementación de la Ley de Transparencia. (Ley 1712 de marzo 6 de2014)

2. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Presupuesto del plan anticorrupción y atención al ciudadano
- Entidades encargadas de Elaborarlo
- Componentes
- Elaboración y consolidación
- Objetivos del Plan Anticorrupción

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION
4. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

- Diagnóstico y desarrollo
- Racionalización de trámites
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Compromisos, transparencia, participación y servicio al ciudadano.
- Iniciativas Adicionales

4.4. **5.** SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
BIBLIOGRAFÍA

PLAN 2020 ANTICORRUPCIÓN

GABINETE MUNICIPAL

SECRETARÍA Y/O OFICINA	RESPONSABLE
OFICINA DE CONTROL INTERNO	NANCY STELLA GARCÍA OSPINA
OFICINA ASESORA JURÍDICA	JONATHAN GIRALDO GONZALEZ
SECRETARIO DE GOBIERNO	RAÚL ALEJANDRO MESA CORREA
SECRETARIO DE SALUD	LUIS HERNAN SANCHEZ MONTOYA
SECRETARIA DE DESARROLLO Y GESTIÓN SOCIAL	SARA CAROLINA TEJADA GIRALDO
SECRETARIO DE INFRAESTRUCTURA	JUAN ESTEBAN ZAPATA PÉREZ
SECRETARIO DE HACIENDA	FREDY DE JESÚS VÉLEZ SANCHEZ
SECRETARIA DE EDUCACIÓN	BLANCA INÉS SANCHEZ
SECRETARIO DE TRANSPORTE Y TRÁNSITO	RAÚL ALEJANDRO MESA CORREA (E)
SECRETARIO DE PLANEACIÓN	OMAR MAURICIO GIRALDO PALACIO
SECRETARIA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	CAROLINA GIL FERNÁNDEZ
SECRETARIA DE LA MUJER Y LA FAMILIA	GLORIA NANCY MARÍN GÓMEZ

INTRODUCCIÓN

La Alcaldía Municipal de Caldas Antioquia en cabeza del señor Alcalde Mauricio Cano Carmona está comprometida con la realización de una gestión de cara a la comunidad, enmarcado en pilares fundamentales como seguridad, transparencia, equidad, respeto y participación, pensando siempre en el bienestar colectivo, con el propósito de convertir a la Administración de Caldas en un ejemplo de gobierno transparente en la gestión de los recursos públicos y brindar los espacios para la interacción de con la comunidad caldeña.

La Alcaldía Municipal de Caldas asume el compromiso con el cumplimiento de las políticas establecidas por Gobierno Nacional en materia de anticorrupción y el fortalecimiento de la relación con la población bajo la normatividad vigente, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto 124 de 2016[1], la Ley 1474 de 2011[2], el Decreto 2641 de 2012[3]. Este proceso es liderado por la Secretaría de Planeación Municipal y en conjunto con todas las dependencias de la Administración, mediante la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta las directrices de la Presidencia de la República, la cual se apoya en el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Departamento Nacional de Planeación, la Secretaría de Transparencia y la Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito.

De acuerdo con la metodología y parámetros contenidos en la Guías de la Función Pública "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano", "Guía para la Administración del riesgos y diseño de controles en entidades públicas", se construye y socializa con la comunidad de Caldas – Antioquia, el documento denominado del proyecto "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Caldas – Antioquia para la vigencia 2020" en el cual se establecen las estrategias y acciones preventivas para mitigar los riesgos de corrupción, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas efectiva a la comunidad y el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano que hacen parte de cada uno de los componentes autónomos e independientes.

---

[1] Por el cual se sustituye el Título IV de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015.

[2] Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

[3] Por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

MARCO NORMATIVO

Dentro del marco regulatorio para la definición de estrategias anticorrupción, que son materializadas a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se encuentra el siguiente conjunto de normas:

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia 1991. **Art. 23,** **90, 122, 123,** **124, 125, 126, 127, 128, 129,** **183, 184, 209, y 270**	La importancia de la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos.
Ley 80 de 1993	Por la cual se expide el estatuto general de contratación de la administración pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el Estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.
Ley 130 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa. Estatuto Anticorrupción, Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el Estado de informar acerca de las inhabilidades eso incompatibilidades en las que pueda estar en curso, adicionalmente se incorporó en diferentes partes, el principio de repetición a los servidores públicos. Se creó el diario único de contratación, como mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública.
Ley 270 de 1996	Estatuto de la Administración de Justicia. Contiene normas relativas a la responsabilidad del Estado, de sus agentes y la acción de repetición contra funcionarios y empleados judiciales.

Ley 489 de 1998	Por la cual se dictan normas sobre 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. Amplia el campo de acción del Decreto- Ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servidores públicos domiciliarios.
Ley 610 de 2000	Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las Contralorías. Señalo el procedimiento para el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal que son competencia de las contralorías. Estos procesos buscan determinar la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas, cuando por acción u omisión y en forma dolosa o culposa causen un daño al patrimonio del estado con ocasión del ejercicio de sus funciones públicas.
Ley 678 de 2001	Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición. Con esta legislación se permite iniciar acciones de repetición contra los Servidores públicos responsables de detrimento económico del Estado.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades. Así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma Ley.
Ley 909 de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia publica y se dictan otras disposiciones.
Decreto-Ley 128 de 1976	Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades de los miembros de las juntas directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de estas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.
Decreto-Ley 01 de 1984	Código Contencioso Administrativo, Consagra normas tendientes a garantizar la imparcialidad de los servidores públicos y la obligación de declararse impedidos cuando esta imparcialidad se vea afectada. Generando de esta forma transparencia.
Decreto 2232 de 1995	Mediante el cual se expide las normas relativas al formulario único de bienes y rentas. De manera obligatoria se exige para cualquier persona que se encuentre en posesión de un cargo o al contratista con el estado, el diligenciamiento del formulario de bienes y rentas.

Ley 136 de 1994	Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los Municipios.
Ley 358 de 1997	Por la cual se reglamenta el Artículo 364 de la Constitución Política de Colombia y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento.
Ley 549 de 1999	Por la cual se dictan normas tendientes a financiar el pasivo pensional de las entidades territoriales, se crea el fondo nacional de pensiones de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones en materia prestacional.
Ley 550 de 1999	Por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal.
Ley 617 de 2000	Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.
Ley 795 de 2003	Por la cual se ajustan algunas normas del Estado Orgánico el Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.
Ley 819 de 2003	Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto. Responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
Decreto 2170 de 2002	Por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1993, se modifica el Decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de1999. Este Decreto dispuso un capitulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.
Ley 1474 de 2011	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.
Decreto 0019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR)	Comprende el conjunto de preceptos que regulan los principios, sistemas y procedimientos de control fiscal financiero, de los organismos que lo ejercen en los niveles nacional, departamental y municipal y de los procedimientos jurídicos aplicables.
Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno)	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 599 de 2000 – Código Penal, Delitos contra la Administración Pública.	Por la cual se expide el código penal, las normas y postulados que sobre Derechos Humanos se encuentren consignados en la Constitución política, en los tratados y convenios internacionales ratificados por Colombia, harán parte integral de este.
Ley 1150 de 2007, Eficiencia y Trasparencia en la contratación pública	Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.
Ley 1437 de 2011. Art. 67,69 (Código de procedimiento administrativo de lo contencioso administrativo)	Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, cuya finalidades proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la Constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.
Decreto 4632 de 2011, Moralización y lucha contra la corrupción.	Por medio de la cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011, en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decreto 4637 de 2011, Secretaría de transparencia-Presidencia de la Republica.	Crease en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de la Transparencia.

Documento CONPES 3714 de Diciembre 01 de 2011, Riesgos en la Contratación Pública.	Del riesgo previsible en el marco de la política de contratación pública, como medida para el fortalecimiento de los procesos de planeación precontractual; dar claridad en las reglas de participación de los oferentes en los procesos contractuales, contribuir a la reducción de controversias judiciales y extrajudiciales en contra del Estado; y lograr que las partes del contrato estatal puedan hacer las previsiones necesarias para la mitigación de los riesgos efectivamente asumidos, el Artículo 4° de la Ley 1150 de 2007 incluyo la obligación de incorporar en los pliegos de condiciones "la estimación, tipificación y asignación de los riesgos previsibles involucrados en la contratación estatal.
Documento CONPES 3654, de Abril 12 de 2010	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos, este documento presenta lineamientos de política para consolidarla rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. A partir de un concepto amplio de rendición de cuentas, se centra en la rendición de cuentas social, es decir entre el Estado y los ciudadanos, para proponer como resultado final el desarrollo de una cultura dela rendición de cuentas en Colombia.
Decreto 2461 de Diciembre 17 de 2012- Construcción del Plan Anticorrupción	Por el cual se reglamentan los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
Ley 1712 de 2014	Por medio del cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2573 de 2014	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente
Ley 1341 de 2009	la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 124 de enero 26 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 Ley 1077 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio

1. ACCIONES PRELIMINARES

1. Contexto estratégico de la entidad desde los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción

1.1.1. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad.

El Municipio de Caldas, como entidad del orden territorial propende por la satisfacción de las necesidades de la comunidad y la efectiva prestación de los servicios públicos, entendiéndose en el marco del cumplimiento de los fines del Estado. Para dicha labor, cuenta con un equipo comprometido de funcionarios públicos que velan por una adecuada atención al público, realizando sus labores con eficacia y eficiencia en todo momento, y dando cumplimiento a la normativa legal vigente.

Así las cosas, los funcionarios públicos tienen un poder especial de sujeción a la administración, donde deben cumplimiento a su manual de funciones y demás legislación que busca una transparencia y rendición constante de cuentas, siendo así, como las actuaciones de todos los empleados públicos propenden por un respeto y estricto cumplimiento del deber legal. Es por esto, que en las situaciones donde se pueda presentar un presunto incumplimiento a estas actitudes, la administración municipal realiza los trámites pertinentes para superar el inconveniente y dar respuesta satisfactoria a los usuarios y propender por una no repetición de las situaciones.

Puesto que un servidor público es aquel que brinda un servicio de utilidad social, expresa la voluntad de la administración de cumplir con los fines del Estado y por lo tanto prestan y garantizan la prestación de los servicios públicos a toda los ciudadanos; es así, como desde la posesión al cargo que asume se realiza un compromiso de cumplir con los deberes legales que se le atribuye en la condición de funcionario público y de dar cumplimiento a lo establecido en su manual de funciones y conforme a la ubicación del mismo. La relación entre corrupción, entendida como *"uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado"* y la atención al ciudadano se da desde la gestión administrativa de un gobierno local que pretende dar cumplimiento a la normativa vigente, los manuales de funciones y asegurar una adecuada prestación de servicios a los ciudadanos, es por esto que ante a un presunto incumplimiento se genera una oportunidad de mejora y de propender por una eficacia en las acciones contra la corrupción que adopte la entidad.

Algunos actos o posibles hechos de corrupción que se pueden presentar son:

- ✓ La modalidad de contratación no es adecuada para el servicio necesitado.
- ✓ El valor del contrato no corresponde a precios del mercado.
- ✓ El proceso de contratación no cuenta con las condiciones que garanticen la transparencia, equidad y competencia del contratista.
- ✓ Selección de un contratista que se encuentre incurso en alguna inhabilidad o incompatibilidad.
- ✓ Utilización indebida de documentación oficial privilegiada.
- ✓ Uso indebido de los documentos.
- ✓ Desvío o hurto de recursos del programa de alimentación escolar y comunitaria.
- ✓ Tráfico de influencias.
- ✓ Pedir, aceptar o recibir dinero por actividades formativas que se llevan a cabo en el cumplimiento de las obligaciones.
- ✓ Cohecho.
- ✓ Ejecución de pagos dobles a terceros y asignación de recursos a cuentas no existentes o relacionadas con la administración.
- ✓ Elaboración de los estados financieros con cifras no reales.
- ✓ Presentación de los informes a los entes de control fuera de las fechas establecidas.
- ✓ Otorgar permisos de rompimiento a cambio de favores o dinero sin el cumplimiento de la documentación y requerimientos solicitados.
- ✓ Aprovecharse de un cargo específico para favorecer a un tercero.
- ✓ Realizar pliegos de condiciones donde se planteen exigencias para favorecer a un proponente.
- ✓ Obtención de comisiones a cambio de adjudicación de contratos.
- ✓ Adulteración de documentos públicos (electrónicos o físicos).
- ✓ No cumplir lo pactado en los diferentes planes, programas y proyectos con el fin de un beneficio propio o de un tercero.
- ✓ Uso inapropiado de los recursos físicos del Municipio.
- ✓ Pago de nómina o liquidaciones sin la información veraz y oportuna de novedades e incumplimiento del pago en los días pactados.
- ✓ Ocultamiento de información o alteración de la misma para evadir responsabilidades.
- ✓ Inejecución de un Plan de Auditorías para evadir responsabilidades.
- ✓ Extralimitación de funciones en las decisiones institucionales en beneficio propio o de un tercero.
- ✓ Uso desmedido e irracional de los recursos destinados para los procesos de asesoría y asistencia, todo ello en procura de un beneficio particular.

Análisis: principales denuncias sobre la materia.

Actualmente dentro de la entidad no se ha denunciado de manera oficial algún acto o hecho de corrupción cometido por algún funcionario.

1.1.2. Diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad.

A través de la información registrada en el Sistema único de información y trámites (SUIT), mecanismo implementado como instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de trámites administrada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, que la Administración municipal está en un cumplimiento por encima del 80%.

1.1.3. Las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites.

El ciudadano requiere en materia de trámites reducción de los tiempos de respuesta los requisitos y pasos innecesarios para realizar los trámites. Teniendo en cuenta lo anterior, la Administración Municipal de Caldas Antioquia, orienta sus esfuerzos teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios y se permite analizar en cada una de las dependencias, los tramites que requieren de algún tipo de racionalización o simplificación.

Teniendo en cuenta el aprovechamiento que se le puede dar a las tecnologías de información y comunicación, el Municipio ha implementado, a través de su página web, diferentes links donde el ciudadano podrá contactarse con nuestro Señor Alcalde Mauricio Cano Carmona, podrá ejecutar pagos en línea en materia de Servicios y trámites. Todo esto partiendo de las necesidades de disminuir el tiempo de atención al usuario, de disponer formularios en línea, de reducir requisitos y generar incentivos a los clientes externos, extender los horarios de atención al público y establecer mecanismos de seguimiento al estado del trámite.

1.1.4. Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (Rendición de cuentas)

Las necesidades de información de algunos ciudadanos, grupos poblacionales y grupos de interés; es de ser informados permanentemente de las gestiones realizadas a través de los diferentes proyectos ejecutados y de hacer seguimiento al cumplimiento del Plan de desarrollo 2020-2023.

La Administración Municipal, realizará informes de gestión públicos que permiten un control político, informes obligatorios de ley, informes del estado financiero; entre otros.

Teniendo en cuenta que el diálogo en doble vía con los ciudadanos debe ser participativo, interactivo y con lenguaje claro, se ha buscado mecanismos para mejorar el proceso de rendición de cuentas haciendo uso de una metodología de

interacción a través de incentivar al ciudadano a conocer los diferentes logros y avances de la gestión pública, reconociendo su acercamiento e interés por ser parte activa pasando de ser un ciudadano pasivo a receptor y comunicador de las diferentes fortalezas y avances en el cumplimiento de lo propuesto en el Plan de Desarrollo.

Una rendición de cuentas abierta y transmitida para ser escuchada a través de las Redes Sociales, a través de medios masivos de información y comunicación propiciando espacios de reflexión y propuestas de mejoramiento de la gestión por parte de la ciudadanía.

La información y el acceso a ésta es vital para la rendición de cuentas, recibir información es un derecho de la comunidad y es nuestra la obligación divulgar todos los datos necesarios y establecidos en el marco legal.

Como mecanismos de divulgación de información tenemos:

- **Carteleras:** Se ubican en la entrada de la sede principal de la Alcaldía y en las dependencias que tienen atención al ciudadano; permitiendo a las personas que no tienen fácil acceso a medios electrónicos acceder a información de interés actualizada.
- **Revistas**: Se entregan dos (2) veces en el año, su publicación es tipo periódico con contenido acerca de las gestiones logradas por la administración en cada semestre del año, se difunden a través de las juntas de acción comunal y conjuntamente con la factura del predial.
- **Boletines de prensa:** Los cuales contienen información de temas de relevancia para la administración, con su respectivo material audiovisual; se difunde mensualmente a través de medios electrónicos a los diferentes medios de comunicación: radio, prensa, TV y en la sección de boletines de prensa de la página web oficial del Municipio.
- **Sitio web oficial:** Es la presencia de la administración municipal en la red de manera permanente, la cual está disponible para cualquier persona con acceso a Internet, entregando información actualizada y de interés para la comunidad.
- **Redes sociales:** Es la manera de generar impacto y de interactuar con los usuarios de manera constante, a través de encuestas, foros, videos, fotos, invitaciones y demás piezas digitales.
- **Televisores:** Ubicados en los diferentes espacios de tráfico de la administración municipal que transmiten mensajes institucionales y de interés para la comunidad.
- **Rendición de cuentas:** A través de diferentes canales de participación ciudadana, como la página web y redes sociales, los usuarios tienen la posibilidad de dejar permanentemente sus opiniones, inquietudes, sugerencias y demás aportes acerca de los proyectos que se han ejecutado y los que están pendientes de ejecución; estos aportes son tenidos en cuenta para el ejercicio de rendición de cuentas, espacio que permite informar los resultados de la gestión de la Administración Municipal y donde el Alcalde interactúa con la comunidad con el fin de informarles resultados y resolver sus inquietudes.

1.1.5. Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano.

Actualmente se está aplicando el procedimiento documentado en el Sistema integrado de gestión identificado como “P-CP-04 Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S)”, como parte del proceso de Comunicación Pública, el cual fue actualizado el pasado 19 de diciembre de 2018, que para su debida aplicación se implementó un software de PQRS como parte de la Estrategia de Gobierno digital.

Dicho procedimiento documentado tiene como objetivo recibir, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (P.Q.R.S) que se reciben en la Administración Municipal, dando así cumplimiento a la Ley 1437 del 2011 y a la Ley 1755 del 2015. Este procedimiento inicia desde la recepción de las P.Q.R.S. por los diferentes canales disponibles (presencial, telefónico, buzón de sugerencias, página web, correo electrónico), y finaliza con las encuestas de satisfacción.

La implementación de una plataforma tecnológica permite dar solución en los términos de tiempo establecidos por la Ley, la cual nos permite identificar el tipo de solicitud y cuantificar cuantas peticiones ingresan, cuantas se responden a tiempo bajo el término de la Ley, cuantas solicitaron ampliación de términos, nos admite entregar una respuesta oportuna y efectiva a todos los ciudadanos ya que nos deja adjuntar la respuesta física y permite realizar un seguimiento por parte del funcionario de acuerdo a los roles y perfiles asignados.

Para la Administración Municipal es de vital importancia la atención al ciudadano, toda vez que nuestra misión está enfocada en la satisfacción de sus necesidades, para ello tenemos habilitados diferentes mecanismos de contacto con el ciudadano, entre ellos:

- **Chat:** el cual está habilitado durante una hora diaria y se difunde a través de la página web para la comunidad y medios de comunicación internos para funcionarios y contratistas. Las respuestas son en línea durante esta hora; además, se pueden dejar las inquietudes cuando no está activo y éstas serán resueltas una vez se inicie el siguiente chat.
- **PQRS:** se tiene implementado el Software de PQRS en el portal web como herramienta para que el público en general pueda crear y gestionar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de manera ágil y oportuna; esto nos ha permitido fortalecer el servicio al ciudadano.
  Cada mes se realizan encuestas de satisfacción a los usuarios que han hecho peticiones a través de cualquier medio, tomando un 10% de muestra.
  Mensualmente se generan informes de seguimiento a las PQRS con el fin de verificar que estén siendo atendidas dentro del término legal, los cuales se envían a los entes de control interno.
- **Página Web:** a través de la cual se pueden realizar algunos trámites en línea, como pagos, descarga de formularios y próximamente se tendrán habilitados otros

trámites que ya están en proceso de aprobación.

- **Canales tradicionales de atención:** teléfono, correo electrónico, buzones de sugerencias y atención presencial; los cuales están habilitados permanentemente.
- **Ventanilla de Atención al Ciudadano:** se tiene habilitado un espacio para la instalación de la oficina de atención al ciudadano, la cual se espera que esté funcionando en poco tiempo.

Caracterización del ciudadano que accede al servicio:

Se enfoca a toda aquella persona natural o jurídica que se acerca a la Administración Municipal para la obtención de un trámite o servicio, teniendo en cuenta sus necesidades y motivaciones para acceder a estos.

La Administración Municipal, Caldas – Antioquia, con el propósito de realizar una modernización administrativa y ofrecer a los ciudadanos nuevos y mejores servicios, propende desarrollar diversas actividades para identificar los grupos de usuarios que comparte características similares.

Grupo de interés: personales naturales – Ciudadanos

Variable Geográfica: Ubicación

Con el propósito de identificar los lugares y usuarios con características homogéneas dentro de una localidad definida se emplea la variable geográfica de ubicación de residencia de los ciudadanos contemplando la población por área y por barrios y veredas del Municipio.
Se identifica que el 62.9% de la población se encuentra residiendo en la cabecera municipal, el 34.8% en centro poblado y el restante 2.4% en rural disperso.

Población por área	Población	Porcentaje
Cabecera	36617	62.47
Centro poblado	20.829	35.51
Rural disperso	1168	2.02
Total	58.614	100

Fuente: SISBEN 2020

Grupo de interés: Juntas de Acción Comunal
El Municipio cuenta con las siguientes Juntas de Acción Comunal

JUNTA DE ACCIÓN COMUNAL
ANDALUCIA
BELLAVISTA
LA BUENA ESPERANZA
LAS MARGARITAS

FUNDADORES
LA CHUSCALA-EL RAIZAL
CENTENARIO
FELIPE ECHAVARRIA Nº1
FELIPE ECHAVARRIA Nº2
OLAYA HERRERA
MANDALAY
EL PORVENIR
BARRIOS UNIDOS
LA RIVERA
U.R.CIUDADELA REAL
LA PLAYITA
VILLA JOMABER
CRISTO REY
JUAN XXIII
LA PLANTA
VILLA CAPRI
CEREZOS
EL SOCORRO
LA INMACULADA
LA VALERIA
PRIMAVERA
LA MANI DEL CARDAL
SALADA PARTE ALTA
SALADA PARTE BAJA
LA CLARA
CORRALA PARTE BAJA
LA CORRALITA
LA MIEL
LA QUIEBRA
LA MANSION
EL SESENTA
LA RAYA
UNDA FERRERO (Vereda La Chuscala)
LA AGUACATALA
SINIFANÁ
CORRALA PARTE ALTA
CARDALITO
SALINAS
EL CANO
EL SESENTA – SECTOR MEDIO
ASOCOMUNAL
LA QUIEBRA – SECTOR SANTA CRUZ

Fuente: Secretaría de Desarrollo y Gestión Social, 2020

Grupo de interés: Empresas transporte público

El Municipio cuenta con seis empresas prestadoras del servicio de transporte público y operan de la siguiente forma:

RADIO DE ACCIÓN	MODALIDAD	CLASE	EMPRESAS PRESTADORAS
METROPOLITANO	COLECTIVO URBANO	BUS	3
METROPOLITANO	COLECTIVO URBANO	MICROBUS	3
MUNICIPAL	SERVICIO INDIVIDUAL TAXI	AUTOMÓVIL	4
MUNICIPAL	MIXTO	BUS ESCALERA	1
MUNICIPAL	MIXTO	MICROBUS	1

Fuente: Secretaría de Transporte y tránsito, 2020

Organización institucional para el Servicio al Ciudadano:

La Administración Municipal, está estructurada bajo una misión, visión, objetivos estratégicos y funciones que como ente territorial debe cumplir para la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, teniendo en cuenta aspectos que contribuyen a la planeación de los productos o servicios, los cuales son: Los objetivos de calidad, procedimientos, guías y manuales, la destinación de los recursos para llevar a cabo los procesos, la definición de actividades de verificación y medición de los procedimientos, la definición de registros para evidenciar la implementación de los procedimientos.

Caracterización del equipo de trabajo de Servicio al Ciudadano:

Esta caracterización del personal se fundamenta en el manual de competencias y funciones laborales con un propósito principal y una descripción de funciones esenciales que permiten perfilar al funcionario para establecer un equipo de trabajo idóneo en la atención al ciudadano.

Disposición institucional física y técnica para servir al ciudadano:

La entidad territorial tiene como sede temporal la Institución Educativa Joaquín Aristizábal, ubicado en el municipio de Caldas donde funcionan algunas de las Secretarías de despacho y otras sedes temporales cercanas para atender otras Secretarias conformadas por personal capacitado para el servicio de atención al ciudadano.

Promoción de los servicios, oportunidad de respuesta y evaluación de producto y/o impacto de Servicio al Ciudadano.

La entidad ha implementado controles que permiten evaluar la oportunidad de respuesta en el servicio y el impacto de la prestación de los mismos al ciudadano y

valida la prestación de los servicios a la comunidad, mediante criterios definidos para la prestación del servicio. Por ejemplo: La calificación del personal de carrera administrativa, mediante la evaluación del desempeño, de actividades según los procedimientos para realizar evaluación del personal.

1.1.6. Diagnóstico del avance de la implementación de la Ley de Transparencia. (Ley 1712 de marzo 6 de2014)

Implementación Ley de Transparencia en Medios Virtuales E Interactivos Municipio de Caldas Antioquia.

El Municipio de Caldas, Antioquia, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional de Transparencia, ha venido implementando diversas acciones para brindar al ciudadano diversas fuentes para acceder a la información y dar cumplimiento, a su vez, al Decreto 1078 de 2015.

Actualmente se cuenta con una página web actualizada: http://www.caldasantioquia.gov.co, la cual está diseñada para dar cumplimiento total de la normatividad de gobierno digital. En esta, tanto ciudadanos como funcionarios tienen acceso a la información de la entidad y sus rendiciones, información del Municipio y aplicaciones; adicionalmente la página web cuenta con un administrador de contenidos de forma que se almacene la información del Municipio y sus activos de información; permite tener la trazabilidad de los registros de información del Municipio y monitorear la cantidad de registros que están completos, sin avances, registros incompletos o si no posee ningún registro a la fecha. Todo esto es de vital importancia ya que con dichos registros se puede brindar un informe detallado de que se está cumpliendo y tener control de la información que no se esté publicando en el tiempo establecido. Adicionalmente, permite conocer las visitas totales, suscriptores, registros de publicaciones y su estado de publicación.

Hemos venido avanzando en el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital con la aprobación y publicación del Manual de Seguridad de Seguridad y Privacidad de la Información y de la Política de Tratamiento de Datos Personales.

El PETI actualmente está en proceso de actualización con el fin de alinearlo a la Política, esto con el apoyo del Área Metropolitana, quienes nos han venido acompañando y asesorando.

Tenemos 8 conjuntos de datos publicados en datos.gov, entre los cuales hay 2 que se hicieron en conjunto con los 10 municipios del Área Metropolitana.

Adicionalmente, hemos participado por 2 años consecutivos en el concurso Máxima Velocidad del MINTIC, que tiene como objetivo el avance en el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital.

Contamos con una mesa de ayuda en línea, de la cual estamos finalizando la etapa

de pruebas para sacarla a producción en el primer trimestre de 2020. Ésta nos permitirá gestionar de una manera más completa los incidentes y requerimientos que día a día llegan al área de informática, obteniendo tiempos de respuesta y resultados de indicadores de manera inmediata.

Se hace seguimiento y actualización constante al portal web con el cual se da cumplimiento en un gran porcentaje con la Política de Gobierno Digital, en el que se encuentra la sección de
transparencia, dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, donde el público en general puede encontrar:

- **Contratación:** Avances Contractuales, Convenios, Información SECOP, Lineamientos de Adquisiciones y Compras, Plan de Compras y Procesos de Contratación.
- **Normatividad:** Circulares y Otros Actos Administrativos de Carácter General, Decretos, Edictos y Avisos, Leyes / Ordenanzas / Acuerdos y Resoluciones.
- **Estructura orgánica y talento humano:** Asignaciones Salariales, Dependencias, Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés, Directorio de Sucursales o Regionales, Directorio de Entidades, Evaluación de Desempeño, Funcionarios, Listado de Personal, Manual de funciones y competencias, Misión y Visión, Objetivos y Funciones, Ofertas de Empleo, Organigrama.
- **Planeación:** Acuerdos de Gestión, Gestión Documental, Informes de Empalme, Metas e indicadores de Gestión, Ocad, Plan Anticorrupción, Plan de Acción, Plan de Desarrollo, Plan de Gasto Público, Políticas / Lineamientos / Manuales, Programas y Proyectos en Ejecución y Otros Planes.
- **Presupuesto:** Estados Financieros, Información Histórica de Presupuestos, Presupuesto Aprobado en Ejercicio.
- **Trámites en línea:** Consulta de Certificados en Línea, Formularios de Trámites, Informe de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Listado de Trámites y Servicios. Entre estos están: pagos en línea, ingreso y seguimiento a PQRDS, descarga de formularios, consulta de documentos de cobro coactivo y el listado de trámites de la Administración Municipal. Están próximos a habilitarse 4 trámites de catastro para realizar en línea, los cuales pertenecen a mutaciones de primera clase, lo cual se hará en cuanto catastro departamental habilite la plataforma.
- **Información de contacto y atención:** se encuentran publicados los números de teléfono, direcciones y horarios de atención al público de todas las sedes de la Administración Municipal.

La Entidad ha dispuesto criterios de accesibilidad en la página web como diversos idiomas, diversos tamaños de fuentes, posibilidad de cambiar el contraste de la página y herramientas para que personas con discapacidad puedan acceder a la web.

En el sitio web, se encuentra disponible la siguiente información:

Descripción de su estructura orgánica, funciones y deberes, la ubicación de sus sedes y áreas, divisiones o departamentos, y sus horas de atención al público:

http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia,
http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/dependencias

- Presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la ley 1474 de 2011:
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/estados_financieros
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/presupuesto_historico
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/presupuesto

- Directorio que incluye el, cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas:
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/listado_planta

- Normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos y los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño:
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/indicadores_gestion
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_accion
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/plan_estrategico
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/politicas

  plan de compras anual, así como las contrataciones adjudicadas para la correspondiente vigencia en lo relacionado con funcionamiento e inversión, las obras públicas, los bienes adquiridos, arrendados y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/avance_contractual
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_compras

- Plazos de cumplimiento de los contratos: http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/avance_contractual

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de conformidad con el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011:
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/plan_anticorrupcion

- Contenido decisión y/o política que haya adoptado y afecte al público, junto con sus fundamentos y toda interpretación autorizada de ellas:
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/circulares
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/decretos
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/edictos
  http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/leyes

http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/resoluciones

- Informes de gestión, evaluación y auditoría del sujeto obligado: http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/auditorias http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/informe_ciudadania http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/reportes_control_interno

Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado. Junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado: http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/ http://www.caldasantioquia.gov.co/alcaldia/index/pqrdf

Áreas Responsables

La Secretaria de Planeación de acuerdo con las estrategias para la construcción del plan anticorrupción, es quien lideró la elaboración y consolidación de este plan, con la participación de la alta dirección y demás funcionarios de la Administración Municipal.

Presupuesto

Para establecer los recursos con que cuenta la entidad y que permitirán adelantar las estrategias anticorrupción, se tendrá en cuenta el Acuerdo Municipal Número 012 del 29 de noviembre de 2019 “Por medio del cual se aprueba el presupuesto general de ingresos y egresos del municipio de Caldas Antioquia para la vigencia fiscal del año 2020”

DESCRIPCIÓN	PPTO 2020
INGRESOS CORRIENTES LIBRE DESTINACIÓN	26.898.852.395
RECURSOS DESTINACIÓN ESPECÍFICA	6.246.283.899
SISTEMA GENERAL DE PARTICIPACIONES	13.062.509.557
COFINANCIADO Y OTROS	8.789.958.655
TOTAL	**54.997.604.506**

Metas e Indicadores estratégicos

COMPONENTE S	METAS	INDICADORES
Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción	dentificación de los riesgos de Corrupción a nivel institucional.	Aumento del conocimiento de un riesgo de corrupción por parte de los funcionarios de cada despacho ***VS*** Número de riesgos identificados dentro de cada uno de los despachos.
	Ionitorear los riesgos de corrupción.	ero de actividades evaluadas ***VS*** Cumplimiento de las 3 fases del seguimiento
Racionalización de Trámites	Identificación de los trámites que llevan mayor tiempo de respuesta	Tiempo para dar la respuesta oportuna ***VS*** Numero de respuestas oportunas frente al mismo trámite
	Satisfacción de la necesidad con la respuesta de la solicitud del tramite	Número de usuarios-ciudadanos atendidos ***VS*** Número de solicitudes solucionadas efectivamente
Rendición de Cuentas	Fortalecer los canales dispuestos para brindar información al ciudadano	Número de actividades para el fortalecimiento de estos canales ***VS*** Número de ciudadanos informados
	Reporte oportuno a los Organismos de Control	Número de reportes a rendir ***VS*** Cumplimiento según los términos de la ley

Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	Capacitaciones impartidas a los funcionarios para mejorar la atención al ciudadano	Numero de capacitaciones ***VS*** Número de usuarios satisfechos
	Disminución del número de quejas por la deficiente atención	Número de quejas impuestas frente al mismo trámite o funcionario ***VS*** Número de quejas y reclamos atendidos
Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.	Asegurar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la información	Número de consultas realizadas por parte de los usuarios ***VS*** Documentos Publicados
	Garantizar el acceso de consulta a los mecanismos de comunicación	Número de visitas en los mecanismos de comunicación ***VS*** respuestas oportunas

Metas misionales

COMPONENTES	METAS	INDICADORES
Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción	Manejo adecuado de los recursos físicos y financieros para prevenir la ocurrencia de un posible riesgo de corrupción	Número de denuncias por corrupción ***VS*** Número de procesos disciplinarios, fiscales o penales por la acción u omisión de un acto o hecho corrupto.
Racionalización de Tramites	Cumplimiento de la Ley Anti trámites	Número de trámites racionalizados ***VS*** Satisfacción del cliente en tiempo y en la calidad de la atención.
Rendición de Cuentas	Cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la información	Verificación del cumplimiento de los documentos que por Ley deben tener acceso público ***VS*** Información adecuada y/o pertinente a la necesidad del ciudadano.

Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	Adopción de las herramienta s adecuadas para la prestación del servicio	Número de usuarios que acceden al servicio VS Número de herramientas adoptadas
Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información .	facilitar la participación ciudadana a través del acceso a la información	Número de actividades implementadas para la participación VS Numero de mecanismos implementados

Metas de apoyo

COMPONENTES	METAS	INDICADORES
Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar las acciones necesarias para garantizar el reconocimiento de un riesgo de corrupción y evitar así su ocurrencia	Número de personal capacitado ***VS*** Número de denuncias.
onalización de Tramites	Contar con los equipos dentro de las instalaciones que promuevan el cumplimiento efectivo del servicio.	Número de trámites racionalizados VS Número de personas beneficiadas.
Rendición de Cuentas	Ofrecer informes y reportes de gestión claros y precisos a través de diferentes medios	Número de Consultas VS Número de informes
Mecanismos para C mejorar la atención al Ciudadano	Contar con los recursos necesarios para prestar el servicio	Número de personas que acceden al servicio VS Número de herramientas implementadas.
Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.	Establecer puntos de acceso a la información en las diferentes Secretarias.	Número de sedes y/o puntos de acceso a la información VS Número de ciudadanos y/o personas consultantes.

2. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Presupuesto del plan anticorrupción y atención al ciudadano:

La Administración Municipal, en su presupuesto aprobado para el año 2020 contempla rubros, con los que se pretende aportar al desarrollo de los objetivos del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020.

2. Entidades encargadas de Elaborarlo: El plan anticorrupción y de atención al ciudadano, fue elaborado con la participación de la alta dirección (Secretarios de despacho y Jefes de oficina) y mediante la socialización previa a través de la página web a los actores externos, generando espacio para recolección de observaciones y propuestas a través de encuesta en línea de participación para su posterior incorporación por parte de la Secretaría de Planeación.

3. Componentes: El plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2020, tuvo en cuenta cada uno de los componentes o políticas, los cuales fueron desarrollados, teniendo en cuenta el documento "Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano".

4. Elaboración y consolidación: La Secretaría de Planeación del Municipio de Caldas – Antioquia lideró el proceso de construcción del plan, mediante sensibilización sobre su adopción y de instrucción para el diligenciamiento de la información requerida y a su vez consolidó la parte teórica y de anexos.

5. Objetivos del Plan Anticorrupción:

GENERAL

Adoptar la Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el Municipio de Caldas, Antioquia de conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" y en el Decreto 2641 de 2012, contribuyendo a la gestión pública y el desarrollo de acciones concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la misión de la entidad hacia la eficiencia y la transparencia.

ESPECÍFICOS

- Elaborar un sistema eficaz que permita identificar los escenarios y las situaciones o causas que pueden originar posibles actos de corrupción en la Administración Municipal de Caldas Antioquia.

- Implementar las herramientas de control dentro de la Administración Municipal de Caldas Antioquia, para evitar los posibles actos de corrupción y adoptar las medidas necesarias para mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios.

- Implementar la cultura de la prevención, autocontrol y autoevaluación dentro de la organización para garantizar una gestión eficiente.

- Fortalecer la comunicación con los ciudadanos a través de los distintos medios de comunicación con los que cuenta el Municipio de Caldas Antioquia, permitiéndoles conocer la información concerniente al portafolio de servicios y trámites prestados por la Administración.

ALCANCE

El “PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE CALDAS ANTIOQUIA”, tendrá aplicación en todas las dependencias adscritas a la Administración Municipal de Caldas, con el compromiso del nivel directivo para su cumplimiento y difusión a todos los empleados y particulares que ejercen funciones públicas en la Administración Municipal.

Acción integral y articulada: Al plan anticorrupción y de atención al ciudadano se le incluyeron actividades enfocadas a mejorar los mecanismos de rendición de cuentas que aportan al ejercicio de la transparencia y en armonía con la plataforma estratégica institucional de la entidad, y con los documentos base “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 y “Guía para la Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 4, octubre de 2018”.

Socialización: Se elabora cronograma de socialización, mediante la implementación de un plan de comunicaciones que facilite su difusión y convocatoria a nivel interno y externo para la participación y aporte a través de una encuesta “Encuesta para Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020” de la cual serán tenidos en cuenta los aportes de los ciudadanos a través del análisis de las respuestas y de acuerdo a su pertinencia ser anexadas al plan general.

Publicación y Monitoreo: Se ubica link en la página web del municipio de fácil acceso al ciudadano para ser publicado el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2020 y se plantean actividades de monitoreo por parte de la Secretaria de Planeación.

Alta dirección: La Alta dirección asume el compromiso de liderar la ejecución de las actividades consignadas en cada uno de los componentes.

Ajustes y Modificaciones: El presente plan será sujeto de ajustes siempre y cuando se considere pertinente la incorporación de nuevas actividades para el logro de los objetivos y metas planteados.

Promoción y Divulgación: Será divulgado y promovido mediante la página web del Municipio: https://www.caldasantioquia.gov.co, por medio de redes sociales y a través de correos masivos.

Sanción por incumplimiento: La Alta dirección y los funcionarios del Municipio de Caldas tienen claro que Constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020.

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran los siguientes componentes (Ver Guía de la Función Pública- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano):

a) *Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgo de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.*

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos, a partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas, consecuencias y se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

b.). Racionalización de Trámites.

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

C) Rendición de cuentas.

Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos-entidades-ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de un buen gobierno.

d) *Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*

Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la administración pública conforme a los principios de la información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

e) *Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.*
Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la

información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la Ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados

f) Iniciativas adicionales: Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

4. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Desde la Secretaría de Planeación de la Alcaldía de Caldas Antioquia, se realizó el acompañamiento a las dependencias en la elaboración de la política de riesgos anticorrupción con el fin de orientar la formulación del primer componente del presente plan anticorrupción.

Mediante el ejercicio de identificación y valoración de los riesgos se genera la actualización del mapa de riesgos de corrupción y de otros componentes que contribuyen a la mitigación de la corrupción en la Alcaldía de Caldas Antioquia.

El seguimiento y control del cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Caldas Antioquia, estará a cargo de la Oficina de Control Interno, la cual realizará la verificación necesaria para asegurar el cumplimiento de las políticas de mitigación de riesgos.

4.1 Para el **diagnóstico y desarrollo** del mapa de riesgos se requiere:

Identificación de las causas: Se debe identificar los hechos generadores del riesgo de corrupción.

Determinar las consecuencias o efectos de la posible ocurrencia del riesgo: Las consecuencias pueden darse en persona, bienes materiales intangibles como la imagen y prestigio de la Administración Municipal. Algunos ejemplos de efectos o consecuencias son: daños físicos y fallecimientos, sanciones, efectos económicos, emisión de deuda o no pago de la misma, liquidez, mercados financieros, desempleo, etc.

4.2 RACIONALIZACIÓN DETRÁMITES

La Administración Municipal de Caldas Antioquia, adelantara las acciones que sean necesarias para la adopción de las políticas de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, con el fin de facilitar el acceso al portafolio de servicios que la entidad brinda actualmente a través de su portal Web y los formatos establecidos en los Sistemas de Calidad, además del aprovechamiento de las tecnologías de la

información (Tics) ofrecidas por medio del Ministerio de las Tics, políticas de la Presidencia de Ley Anti trámites y Gobierno en línea.

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

En pro de garantizar que la información sea efectiva para la ciudadanía y se establezcan mecanismos que faciliten la obtención de los productos o servicios públicos, la Alcaldía de Caldas Antioquia, basada en la guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y el **SUIT**, desarrollará las siguientes etapas en las dependencias donde se desea implementar herramientas tecnológicas a través de lo que pretende el gobierno para mejorar la calidad de vida del ciudadano en sus relaciones con la Administración Pública (menos filas, mayor agilidad, mejor atención, menos costos, mayor efectividad y menos trámites):

El **SUIT** es el Sistema Único de Información de Trámites y es un instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites que administra el DAFP en virtud de la Ley 962 de 2005 y el Decreto 019 de 2012. Este sistema tiene como propósito final ser la fuente única y válida de la información de los trámites que todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía. SUIT es el repositorio de los trámites y procedimientos administrativos con cara al ciudadano que ofrecen las instituciones del orden nacional y territorial.

4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es un mecanismo donde se crea un espacio de **COMUNICACIÓN** entre los servidores públicos y la ciudadanía para generar confianza y transparencia entre las partes, manteniendo así a la población informada de la gestión adelantada por la Administración Municipal, a través de diferentes espacios y mecanismos de comunicación, en pro de garantizar el ejercicio y su control social. Por tal razón la Administración Municipal de Caldas comprometida responsablemente en cumplimiento del proceso de rendición de cuentas y la normatividad legal vigente del Estado Colombiano, procurara por dar respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad con información estructurada, clara, transparente, confiable, oportuna y suficiente.

Este programa brinda la información a la comunidad de la gestión adelantada por la Administración Municipal, a través de diferentes espacios y mecanismos de

información. Además, con la implementación del Plan Anticorrupción se pretende establecer e ir sentando las bases para instaurar una cultura de transparencia, responsabilidad, honestidad, igualdad, democracia, calidad, eficiencia y comunicación bidireccional entre la Administración Municipal y la población, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias de concertación y dialogo con la comunidad.

La estrategia de rendición de cuentas a la comunidad estará bajo la responsabilidad de la Secretaría de Servicios Administrativos y Comunicaciones, quien coordinará la información allegada por todas las dependencias de la entidad y establecerá los canales de comunicación y las herramientas tecnológicas necesarias para entregar la mencionada información a la comunidad, además de recibir las opiniones y quejas originadas en este proceso.

Desde la Secretaría de Servicios Administrativos y Talento Humano se promoverá la aplicación de los principios que rigen la Administración Pública y se fortalecerán las competencias de los servidores y servidoras públicas que tienen bajo su responsabilidad el manejo y entrega de la información a la ciudadanía cuando esta lo requiera, salvo aquellos casos establecidos en la Ley en cuantos a reserva de la información.

La Administración Municipal, actualmente viene realizando una audiencia pública de rendición de cuentas anual, en pro de mejorar la comunicación con la ciudadanía tiene planeado instaurar las siguientes estrategias de rendición de cuentas:

- Socializar los rubros presupuestales, posterior a la identificación de las necesidades de la ciudadanía para el presupuesto vigencia 2020 (POAI) (Una vez al año)

- Presentar videos en diferentes escenarios tanto físicos como virtuales (página web, Facebook, twitter, Instagram) dirigidos a niños, adultos, jóvenes y comunidad en general por medio de los cuales se presente a la comunidad de forma interactiva y didáctica la rendición de cuentas respecto de la gestión de la Administración Pública. (Periódicamente).

- Implementar estrategias de comunicación. (Durante todo el año)

4.5. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Alcaldía Municipal de Caldas Antioquia a través de su compromiso con las políticas gubernamentales pretende dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por los ciudadanos del Municipio, mediante el diseño e implementación de una estrategia que enlaza las Tics con la cultura de atención al ciudadano establecida en el presente Plan.

Este componente estratégico pretende por “Fortalecer la seguridad, la convivencia,

la participación y el buen gobierno, acercar la gestión pública a la ciudadanía y garantizar la transparencia en todas las acciones y actuaciones administrativas". Para ello se desean establecer acciones estratégicas que promuevan unas relaciones que fortalezcan el vínculo de cercanía de los ciudadanos del Municipio de Caldas Antioquia con la Administración, para que de manera efectiva participen de las decisiones y los asuntos de la ciudad que le competen.

Así mismo, establecer una estructura administrativa con: Procedimientos, tecnologías, estándares de calidad y equipo de trabajo de facilitadores de los Procesos y que transmitan la información de manera clara, oportuna, transparente, suficiente y estructurada cuando la comunidad lo requiera para cualificar su participación y movilización.

- Se dispone de un link en la página web de la Alcaldía donde la ciudadanía puede remitir allí sus solicitudes.

- Un link para niños que le proporciona información útil y le permite motivar a los niños y niñas a que conozcan sus derechos y obligaciones, de igual forma establecer contacto con la Administración.

- La Alcaldía Municipal de Caldas Antioquia se encuentra acorde con las tendencias tecnológicas y de comunicación actual lo cual permite acercar a la ciudadanía con la Administración e informarla de los eventos, noticias y demás acontecimientos relacionados con el Municipio, a través de las redes sociales: Facebook, Twitter y paginas como YouTube.

- Se cuenta con mecanismo de participación ciudadana definidos bajo procesos establecidos y controlados por el Gobierno Colombiano que se definen en la siguiente tabla:

LINK	DESCRIPCION	HIPERVINCULO
PQR	Recepción y Consulta del estado de las PQRDS.	http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/
Contáctenos	Recepción de solicitudes a dependencias y/o Secretarias de la Administración.	https://www.caldasantioquia.gov.co/contacto

- Canales disponibles al ciudadano:

1. **Presencial:** En el horario de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. de lunes a jueves y viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 5: 00 p.m.
2. **Telefónico:** +57 (4) 378 85 00 en el mismo horario de atención presencial.
3. **Virtual:** Mediante los mecanismos de correo electrónico, sitio web, contáctenos, PQRDS, que permiten el seguimiento y control de las respuestas a sus peticiones, consultas, denuncias, quejas y reclamos.
4. **Redes Sociales:** Perfil de Facebook, Twitter, Instagram.

Así mismo, se enumeran a continuación los derechos que deben incluirse que tiene respaldo legal:

1. Presentar peticiones en cualquiera de las modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
2. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Presentar actuaciones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Alcaldía para el usuario.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para su efecto.
6. Ser tratado con el respecto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños y niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta con el Articulo 13 de la Constitución Política de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cual ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

Adicionalmente, la Administración de Caldas, está trabajando fuertemente en el desarrollo de nuevas estrategias que permita fortalecer este componente así:

- Buscar el desarrollar de herramientas administrativas y de gestión, necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la Administración Municipal, en las que se encuentra incluidas dentro del Plan Anual de Capacitación de Servicio al cliente,

con el objetivo de cambiar paulatinamente la imagen institucional con el mejoramiento en la prestación de servicio a los funcionarios responsables de la atención al ciudadano, para que tengan una actitud y lenguaje positivo al comunicarse verbal y telefónicamente orientando de manera efectiva a las personas que visitan diariamente la Administración municipal presencial o virtualmente.

- Para dar cumplimiento a lo establecido a la Ley 174 de 2011, que a la letra indica. *"ARTICULO 76. QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad",* la Alcaldía de Caldas Antioquia dentro del proceso de modernización, encargo a una persona del tema de atención al ciudadano y PQRDS como una área funcional dentro de la Secretaria de Servicios Administrativos, donde existen una persona encargada y se implementará un software que permita un control más efectivo. La Administración Municipal estará presta a atender todas las solicitudes a través de los medios enunciados en el presente documento y solicita la participación de toda la comunidad de Caldas Antioquia, para propender por la transparencia de los trámites administrativos a cargo de los funcionarios de la entidad.

4.6. COMPROMISOS, TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. De esta manera, el acceso a la información pública se convierte en un derecho que además de permitir acceder y ejercer otros derechos, potencia la participación ciudadana, mejora la eficiencia y la modernización de la gestión e incrementa la confianza institucional y como efecto afianza la transparencia.

Para el desarrollo de este componente, se toma como referencia la guía estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, la cual nos indica que la información pública es todo el conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen.

Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad. De igual manera la guía nos señala cinco (5) subcomponentes generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la transparencia y el acceso a la información pública, los cuales se describen a continuación:

- Lineamientos de Transparencia Activa: Implica tener disponible la información a través de medios físicos y electrónicos, basados en los requisitos mínimos exigidos

por la Ley. Dicha información deberá ser publicada en la página web de la entidad.

- Lineamientos de Transparencia Pasiva: Refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.
- Elaboración de los instrumentos de gestión de la información: La Ley establece tres instrumentos que apoyan la gestión de la información en las entidades, que incluye un registro o inventario de activos de información, un esquema de publicación de información y la elaboración de un índice de información clasificada y reservada.
- Criterio diferencial de accesibilidad: Implica tener en cuenta las características de la ciudadanía frente al tipo de información que las instituciones publican.
- Monitoreo del acceso a la información pública: Hace referencia a la obligación que tiene la institución de generar de manera sistemática un informe de las solicitudes de acceso a la información el cual debe contener: el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

El seguimiento es esencial para asegurar que las acciones se están llevando a cabo y evaluar la eficiencia en su implementación adelantando revisiones sobre la marcha para evidenciar todas aquellas situaciones o factores que pueden estar influyendo en la aplicación de las acciones preventivas.
El seguimiento debe estar a cargo de los responsables de los procesos y de la oficina de Control Interno. Su finalidad principal será la de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios para asegurar un efectivo manejo del riesgo.

4.7. Iniciativas Adicionales

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Como proceso inicial para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la vigencia 2020, fue realizada una revisión del estado actual de cada uno de los componentes al interior de la entidad, dicho proceso permitió evidenciar los siguientes resultados: a. Riesgos de Corrupción El proceso de identificación de riesgos de corrupción, se ha adelantado a través de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Caldas Antioquia , y con la participación de cada una de las áreas responsables de su ejecución.

Teniendo en cuenta el mapa institucional de procesos, fueron identificados los posibles riesgos de corrupción que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos propuestos, dentro de este proceso de identificación se construyó el mapa de riesgos para los 16 procesos que hacen parte del Sistema de Gestión.

5. SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Conforme a lo establecido en la normatividad legal vigente a la Oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo efectuar el seguimiento y el control a la

implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

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

ORIGINAL FIRMADO

OMAR MAURICIO GIRALDO PALACIO
Secretario de Planeación.

VER ANEXO: (Mapa de Riesgos de Corrupción 2020, publicado en la página Web institucional en el link del Plan Anticorrupción)

BIBLIOGRAFÍA

Presidencia de la República. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2, Bogotá D.C., 2015.

Departamento Administrativo de la Función pública. Guía para la Administración del Riesgo, Bogotá D.C., 2014.

Presidencia de la República. Guía para la gestión del riesgo de corrupción, Bogotá D.C., 2015.

Página Web de la Alcaldía de Caldas Antioquia.
https://www.caldasantioquia.gov.co/