

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mauricio Cano Carmona
Alcalde

Funcionarios Gabinete Municipal

David Humberto Ocampo Suárez
Secretario de Planeación

Carolina Gil Fernández
Secretaria de Servicios Administrativos

Fredy de Jesús Vélez Sánchez
Secretario de Hacienda

Raúl Alejandro Mesa Correa
Secretario de Seguridad y Convivencia

Luis Hernán Sánchez Montoya
Secretario de Salud

Sara Carolina Tejada Giraldo
Secretaria de Desarrollo Económico y Social

Juan Esteban Zapata Pérez
Secretario de Infraestructura Física

María Isabel Tamayo Lopera
Secretaria de Educación

Juan Fernando Vélez Palacio
Secretaría de Movilidad

Gloria Nancy Marín Gómez
Secretaría de la Mujer y la Familia

Carlos Mario Henao Vélez
Jefe Oficina Control Interno

Jonathan Giraldo González
Secretario General

Vigencia 2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Contenido

1. Introducción	3
2. Definiciones	4
3. Marco Legal	6
4. Acciones preliminares al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	11
5. Direccionamiento Estratégico	24
Misión	24
Visión	24
Valores	24
6. Objetivo General	26
6.1 Objetivo (s) Específico (s)	26
7. Partes Interesadas	26
8. Esquema del Plan	27
9. Desarrollo del Plan	29
9.1 Gestión del Riesgo	29
9.2 Racionalización de trámites	31
9.3 Rendición de Cuentas	32
9.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	33
9.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	34
9.6 Iniciativas adicionales	36
10. Seguimiento del Plan	36
Anexos:	37

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Introducción

Para la administración 2020 – 2023 “Caldas Territorio Transformador” la Alcaldía de Caldas en cabeza del señor Alcalde Mauricio Cano Carmona, se ha comprometido 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, Antioquia 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, Con fundamento en la Ley 1474 de 2011, en la Ley 1712 de 2014 y en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015. Las entidades públicas, deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, que permitan generar credibilidad ante la comunidad, brindándoles un espacio donde puedan ejercer un control social, participativo y oportuno, por lo cual la Alcaldía en aras de fortalecer el trabajo Institucional ha establecido estrategias para cada uno de los componentes que conforman el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” el cual es liderado por la Secretaría de Planeación con el fin de articular con las dependencias de la Administración las medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, que permitan generar y fortalecer la credibilidad ante la comunidad.

El presente documento es el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano el cual se establece como instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción para la vigencia 2022 del Municipio de Caldas, Antioquia este plan es elaborado teniendo en cuenta las directrices de la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, 2015 V2” y que hace referencia a los siguientes componentes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción: A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos
2. Racionalización de Trámites: Les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado: disminución de barreras de acceso, actualización de información de consulta ciudadana y simplificación de trámites mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
3. Rendición de Cuentas: Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre entidades y ciudadanos: generación de diálogos focalizados, que atiendan las necesidades de la población. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
4. 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 información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Consolidación

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

de una cultura de servicio al ciudadano, que permita incorporar acciones transversales que impacten a la ciudadanía

5. Mecanismos para la Transparencia y el 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. Actualización de canales de acceso ciudadano

6. Iniciativas adicionales: Se refiere a las iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. Integridad pública: Promueve que el interés general prevalezca en los comportamientos y decisiones de los servidores

El municipio incluye en su planeación estratégica y de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, como evidencia del compromiso de la alta dirección del Municipio, en el cual se establecen estrategias de lucha contra la corrupción, teniendo en cuenta la participación de la comunidad, servidores públicos, líderes públicos y facilitadores del Sistema Integrado de Gestión. Contemplando, además, las recomendaciones y acciones de mejoramiento derivadas del seguimiento y control al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia anterior y aquellas tendientes a orientar la formulación de los planes de la presente vigencia.

2. Definiciones

Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación TIC para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites y para permitir la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, software y comunicaciones).

Causa: Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo.

Consecuencia: Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

Controles Correctivos: Acciones o herramientas que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron en caso de materializarse.

Controles Preventivos: Acciones o herramientas que disminuyen la posibilidad de ocurrencia o materialización del riesgo

Corrupción: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

FURAG: Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión

Gestión del riesgo de corrupción: Es el conjunto de Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Impacto: Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

Mapa de riesgos de corrupción: Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.

MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión

PAAC: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Documento que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Riesgo de corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado para la obtención de un beneficio particular.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción de usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

SIG: Sistema Integrado de Gestión

Ventanilla Única de Atención al Ciudadano: a través de la cual se reciben las PQRSFD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias) de los diferentes Usuarios.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. Marco Legal

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:

Ítem	Norma	Artículo	Descripción
Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción	73	“Estatuto Anticorrupción” establece que el Plan debe elaborarse por todas las Entidades de orden nacional, departamental y municipal. El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano se elabora anualmente es una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, hoy Secretaría de Transparencia.
		74	Plan de acción de las entidades públicas: A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime y crea una Secretaría en el DAPRE.	4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	55 15	Deroga el Decreto 4637 de 2011. Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República.	2.1.4.1 2.1.4.5	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Establece que la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

		2.1.4.8	proceso de elaboración del mismo. Indica que las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año, publicar en la página web de la entidad en la sección denominada "Transparencia y acceso a la información pública".
	Decreto 612 de 2018	Todo	Integración de Planes en MIPG
Seguimiento y monitoreo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República.	2.1.4.6	Establece que estará a cargo de las Oficinas de control interno, para lo cual publicarán en la página web las actividades realizadas. Por su parte, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. A través del Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, las Oficinas de Planeación y de Control Interno pueden realizar el monitoreo y seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites que previamente ha sido registrada en el aplicativo.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	Decreto 1499 de 2017	Todo	Modelo Integrado de Planeación y Gestión El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco (5) políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y Modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Ley 962 de 2005	Todo	Dicta 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.
	* Decreto ley 019 de 2012	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Decreto 2106 de 2019 Decreto Ley Anti trámites	Todo	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

			Administración pública.
		Todo	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
		4	Racionalización de Trámites: Deberán revisar, cada seis (6) meses, que los trámites cumplan con los lineamientos y criterios fijados por la Política de Racionalización de Trámites y demás normas que regulen la materia. Así mismo deberán elaborar anualmente la estrategia de racionalización de trámites.
		5	Automatización y digitalización de trámites: Los sujetos obligados en los términos de la presente ley deberán automatizar y digitalizar la gestión interna de los trámites que se creen a partir de la entrada en vigencia de esta ley, los cuales deberán estar automatizados y digitalizados al interior de las entidades, conforme a los lineamientos y criterios establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
	*Ley 2052 de 2020	9	Servicios Digitales: Deberán implementar los servicios ciudadanos digitales en los términos señalados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, respecto del uso y operación de estos.
		19	Fortalecimiento del sistema único de información de trámites –SUIT: El Departamento Administrativo de la Función Pública deberá actualizar y mejorar permanentemente el Sistema Único de Información de Trámites o el que haga sus veces, para que las entidades obligadas registren información sobre los procedimientos internos asociados a la gestión de trámites e información pública disponible. Este sistema deber permitir cuantificar costos administrativos asociados y ahorros a los usuarios por efectos de la racionalización de trámites. El contenido de la información registrada en el SUIT es responsabilidad de cada una de las entidades. Toda actualización de la información del trámite deberá llevarse a cabo dentro de los tres (3) días siguientes a la expedición del acto administrativo correspondiente
		20	Términos para resolver trámites: El término para resolver de fondo un trámite será el dispuesto en la ley que fundamenta su creación o su decreto reglamentario. Los servidores públicos bajo

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

			ninguna circunstancia parágrafo 1. podrán resolver un trámite por fuera de los términos allí estipulados.
Rendición de cuentas	CONPES 3654, de abril 12 de 2010	Todo	Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos, este documento presenta lineamientos de política para consolidar la 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 de la rendición de cuentas en Colombia.
	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y el Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014	Todo	Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	1	Regulación del derecho de petición
Iniciativas adicionales	Ley 2016 de 2020	Todo	Por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones
Riesgos	CONPES 3714 de Diciembre 01 de 2011, Riesgos en la Contratación Pública.	Todo	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 incluyó la obligación de incorporar en los pliegos de condiciones "la estimación, tipificación y asignación de los riesgos preVISIBLES involucrados

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

			en la contratación estatal.
		2.1.4.2	“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 124 de 2016	2.1.4.6	Mapa de Riesgos de Corrupción. Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, 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. Por su parte, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Es importante mencionar que para la elaboración, seguimiento y control se contempla desde el Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023 “Caldas Territorio Transformador” en la Línea Estratégica 4 **Gobernanza para la transformación de la esperanza en confianza ciudadana** en el componente **Transparencia, Rendición de Cuentas y Legalidad** a través del programa **Gestión, seguimiento y monitoreo a la gestión pública** se establece para su seguimiento las Acciones de reducción de los riesgos de corrupción y de gestión, a través de la actualización de la matriz de riesgos y gestión de los controles implementados en el PAAC.

Y en el componente de **Fortalecimiento Institucional** se establecen acciones orientadas a avanzar en la implementación de las diferentes herramientas de Gobierno Digital que permitan acceder a los trámites y servicios de la Administración y a la información relacionada para fomentar la participación ciudadana, los cuales a través del programa **Atención oportuna e integral al ciudadano** se define para su seguimiento Acciones para mejorar el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT e integrarlos a la plataforma tecnológica que permita integrar las bases de datos municipales y Acciones para mejorar el porcentaje de efectividad en la atención de las PQRSD como parte del sistema integrado de gestión.

De igual manera en el programa **Gobierno digital y sistemas de información ciudadana** del componente de **Fortalecimiento Institucional** se establece para su seguimiento Acciones para aumentar y mejorar las herramientas TIC para la interacción con el ciudadano.

Lo anterior para ser enmarcados en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC en los componentes del Gestión del Riesgo de Corrupción, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información y Racionalización de trámites.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

4. Acciones preliminares al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

Tal como se menciona en el marco legal de este documento la Administración Municipal incluye en su planeación estratégica y de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, como evidencia del compromiso de la alta dirección del Municipio, en el cual se establecen estrategias de lucha contra la corrupción, teniendo en cuenta la participación de la comunidad, servidores públicos, líderes públicos y facilitadores del Sistema Integrado de Gestión. Contemplando, además, las recomendaciones y acciones de mejoramiento derivadas del seguimiento y control al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia anterior y aquellas tendientes a orientar la formulación de los planes de la presente vigencia.

Teniendo en cuenta el ejercicio participativo que se tuvo para la construcción del Plan de Desarrollo Municipal es necesario resaltar que se desarrollaron 22 encuentros sectoriales y ciudadanos, con cerca de 1.209 asistentes, liderados por cada una de las dependencias y entes descentralizados, sumado a la estrategia digital que desarrolló la Administración Municipal y finalmente así, el proceso de participación avanzó con la realización del concepto liderado por el Consejo Territorial de Planeación, el cual produjo un importante documento donde se abordaron aspectos relacionados con los sectores allí representados y donde sus aportes y sugerencias fueron acogidos de la mejor manera, el resultado de estas mesas de trabajo, al igual que las acciones de mejoramiento derivadas del seguimiento y control del plan de la vigencia anterior conllevan a ser consideradas en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia 2022.

Lo anterior y considerando la armonización realizada del Plan de Desarrollo Municipal 2020-2023 “Caldas Territorio Transformador” a través del Decreto 183 del 30 de octubre de 2020 en el cual se adopta la actualización del Plan operativo anual de inversión- POAI y los planes de acción del municipio, esto se considera en el PAAC para esta vigencia dado que se presentan ajustes a nivel técnico, operativo y presupuestal lo que enmarca los ajustes que se requieren en el Plan con el fin de articularlo a las acciones que serán objeto de medición según lo establecido en el direccionamiento estratégico de la entidad.

Análisis del estado actual de cada componente

De acuerdo a los resultados del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2020, se realizó una verificación del avance teniendo en cuenta las posibles desviaciones y los logros obtenidos en cada uno de los componentes al interior de la Administración Municipal, Además de lo anterior se tuvo en cuenta el reporte y los resultados del FURAG 2020 – Formulario Único de Reporte y Avance de la Gestión, todo esto en aras del cierre de brechas en cada uno de los componentes, lo cual ha dado como resultado la priorización de los componentes Relacionados

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

con: racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información pública, gestión del riesgo.

Teniendo en cuenta las dimensiones y políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG en las que se valida la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano encontramos los siguientes resultados de la medición que se realizó a través del FURAG correspondiente al año 2020:

Dimensiones de MIPG – Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Resultados vigencia 2020

1) Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, 2) Servicio al ciudadano, 3) Participación ciudadana en la gestión pública, 4) Racionalización de trámites, 5) Gobierno Digital

Dimensiones	2019	2020	VARIACIÓN 2020 Vs 2019
Talento Humano	72,5	67,5	↓ -5,0
Direccionamiento Estratégico y Planeación	67,42	78,1	↑ 10,7
Gestión para Resultados con Valores	69,84	74,5	↑ 4,6
Evaluación de Resultados	61,68	68,5	↑ 6,8
Información y Comunicación	69,8	71,4	↑ 1,6
Gestión del Conocimiento	57,9	63,2	↑ 5,3
Control Interno	74	73,3	↓ -0,7

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Políticas de MIPG – Modelo Integrado de Planeación y Gestión – Resultados vigencia 2020

#	Políticas	2019	2020	VARIACIÓN 2020 Vs 2019
Política 1	Gestión Estratégica del Talento Humano	71,8	68,3	↓ -3,5
Política 2	Integridad	73,6	65,3	↓ -8,3
Política 3	Planeación Institucional	67,4	77,9	↑ 10,5
Política 4	Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	53,3	68,1	↑ 14,8
Política 5	Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos	50,3	55,1	↑ 4,8
Política 6	Gobierno Digital	70,3	74,9	↑ 4,6
Política 7	Seguridad Digital	74,3	72,8	↓ -1,5
Política 8	Defensa Jurídica	68,7	68,4	↓ -0,3
Política 9	Transparencia, Acceso a la Información y lucha contra la Corrupción	71,2	73,2	↑ 2,0
Política 10	Servicio al ciudadano	73,9	76,2	↑ 2,3
Política 11	Racionalización de Trámites	59,1	69,2	↑ 10,1
Política 12	Participación Ciudadana en la Gestión Pública	71,5	77,2	↑ 5,7
Política 13	Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	61,7	68,5	↑ 6,8
Política 14	Gestión Documental	62,8	60,9	↓ -1,9
Política 15	Gestión del Conocimiento y la innovación	57,9	63,2	↑ 5,3
Política 16	Control Interno	74	73,3	↓ -0,7
Política 17	Mejora Normativa	0	53,8	↑ 53,8
Política 18	Gestión de la Información Estadística	69,8	71,6	↑ 1,8

De acuerdo con los resultados obtenidos en estas políticas, la Entidad revisa de acuerdo con los componentes establecidos para el Plan Anticorrupción las estrategias y actividades que se deben ajustar para esta vigencia, con el fin de tener un plan ajustado y acorde a la gestión del cambio y aspectos que se requieren fortalecer para garantizar una prestación del servicio oportuna, segura, transparente y de participación.

De igual manera se realizó la encuesta de participación tanto a nivel interno como externo, la encuesta fue publicada a través de sitio web y redes sociales de la entidad para el público externo y a través de correo electrónico para público interno (funcionarios y Contratistas).

Por público externo se obtuvo participación y respuesta de 9 personas

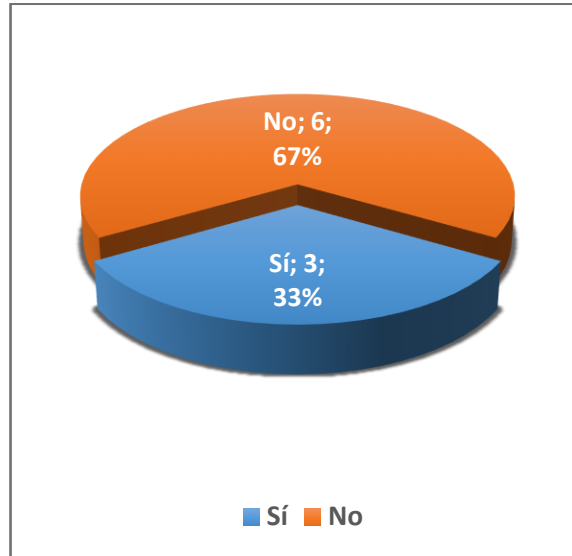
Y de público interno se obtuvo participación y respuesta de 71 personas

A continuación, se relacionan las respuestas obtenidas por cada encuesta aplicada.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

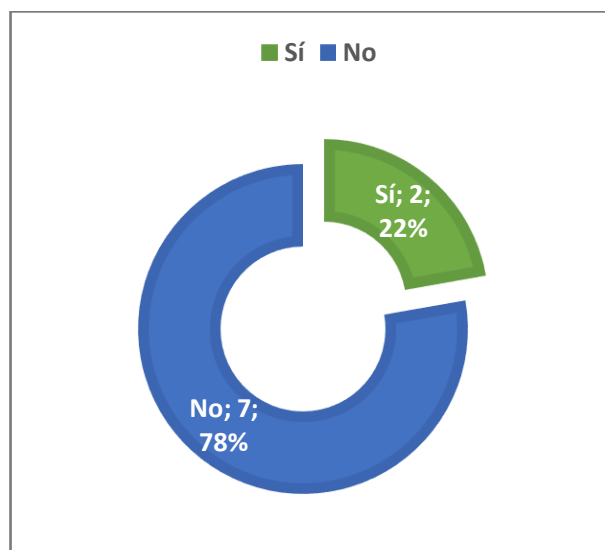
Encuesta de participación para público externo

1. ¿Conoce los riesgos de corrupción identificados en el Municipio de Caldas?



La Alcaldía debe realizar más difusión de las acciones que realiza para evitar que se materialicen los riesgos, con esto se puede lograr que los Caldeños, identifiquen y reconozcan los tipos de riesgos considerados por la Alcaldía de Caldas; dentro de las respuestas el 33% de los participantes indicó solo conocer los riesgos de corrupción de la entidad.

2. ¿Considera que las herramientas de acceso a la información que utiliza la Alcaldía de Caldas son adecuadas?



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Un 78% de los ciudadanos encuestados consideran que las herramientas de acceso no son adecuadas por lo que la Alcaldía debe definir estrategias que fortalezcan los diferentes medios y realizarle mayor difusión para que los ciudadanos puedan acceder de manera efectiva y oportuna.

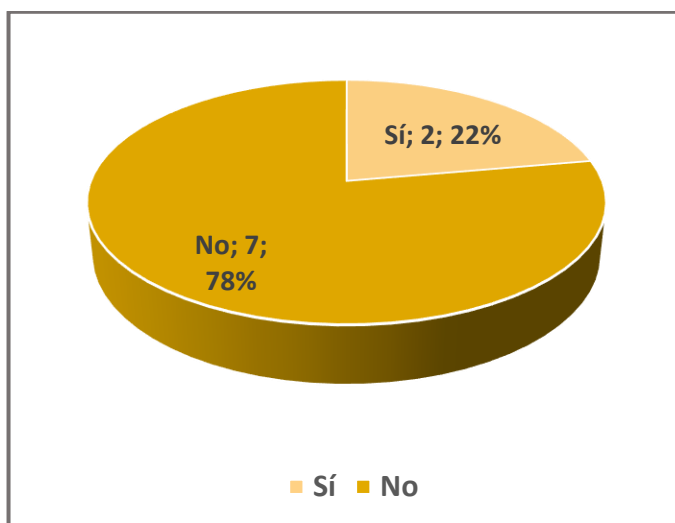
Dentro de las observaciones brindadas por los ciudadanos es necesario analizar que oportunidades de mejora se deben implementar en cuanto a los siguientes medios:

- Acceso telefónico, argumentan que por falta de contestación, deben desplazarse hasta la sede administrativa para realizar algún trámite o consulta.
- Mejorar el sitio web de la entidad para que sea más sencillo y práctico y se mantenga actualizado
- Respuestas oportunas y sin dilaciones
- Mejorar el servicio en todas las dependencias
- Tener más trámites que se puedan realizar por el sitio web de la entidad
- Mejorar la orientación a los ciudadanos, brindando información adecuada

3. ¿Qué riesgos de corrupción considera se deben incluir en el mapa de riesgos de la entidad?

- Falta de visitas y control
- Corrupción en el nivel directivo
- Mal manejo de la información
- Conflicto de intereses
- Falta de método en el control de obras públicas
- Mal servicio en las dependencias
- Falta de Conocimiento

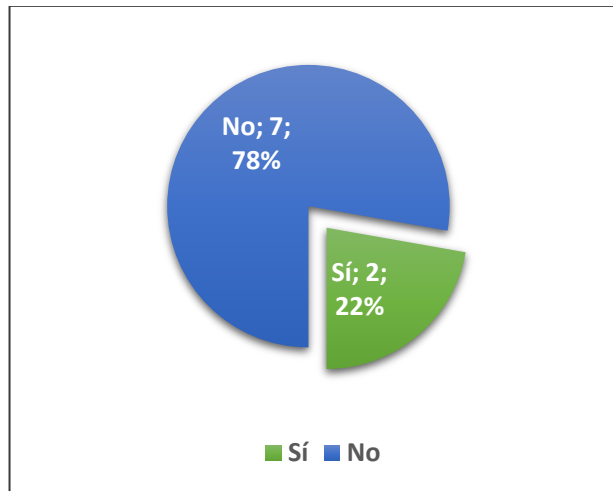
4. ¿Considera que los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía de Caldas son sencillos, de fácil acceso y de respuesta efectiva y asertiva?



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

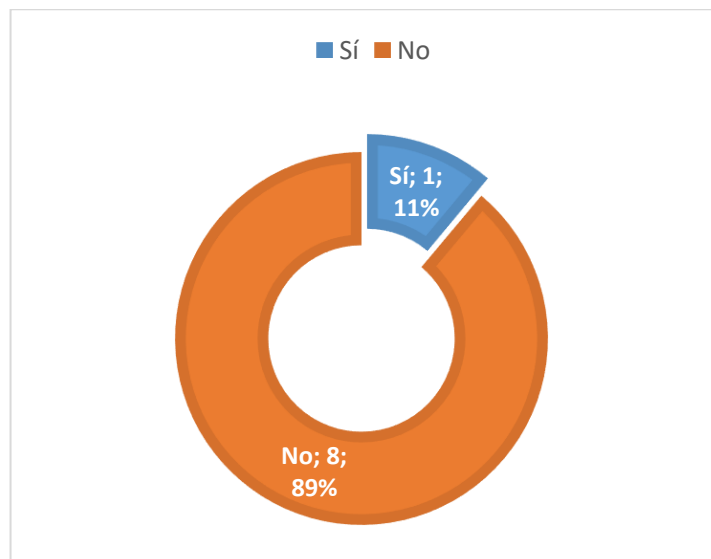
- Son difíciles, falta de visitas por el personal de planeación
- Falta de respuestas claras y argumentadas
- Falta de trámites virtuales
- Demoras en los tiempos de respuesta en especial licencias

5. ¿Considera que los mecanismos que implementa la Alcaldía para permitir el acceso a la información y de atención garantizan la transparencia?



Se recomienda a la Alcaldía hacer esfuerzos para que los Caldeños, identifiquen y reconozcan los tipos de riesgos considerados por la Alcaldía de Caldas; dentro de las respuestas uno de los participantes indicó solo conocer los de construcción y el comercio.

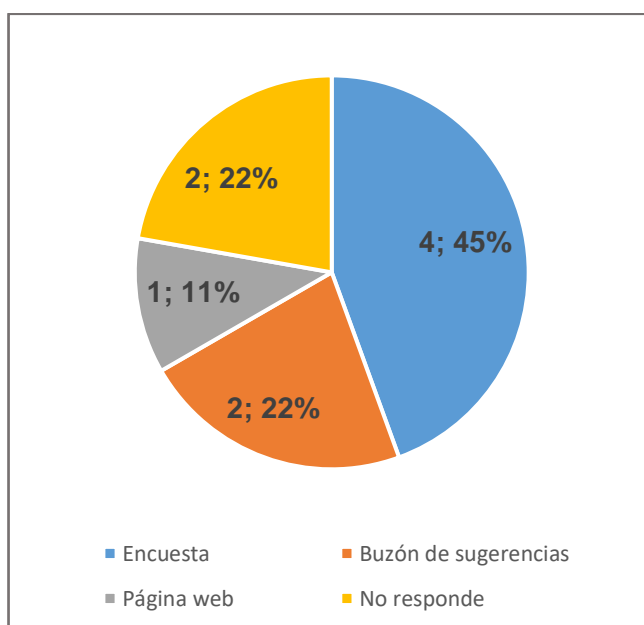
6. ¿Los canales de atención dispuestos por la Alcaldía son suficientes?



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 89% de los ciudadanos encuestados consideran que los canales de atención no son suficientes, por lo tanto, la Alcaldía debe fortalecer los medios definidos para brindar mayor atención a la población objetivo

7. ¿A través de que medio evaluaría la prestación del servicio?



El 44% de la población encuestada considera que se debe evaluar la prestación del servicio a través de encuesta

El 22% de la población encuestada sugieren se realice la evaluación de la prestación del servicio a través del Buzón de sugerencias

El 11% de los ciudadanos encuestados sugieren que se evalúe a través de la página web

Y el 22% no responde

8. ¿Qué sugerencias tiene para incluir en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía ?

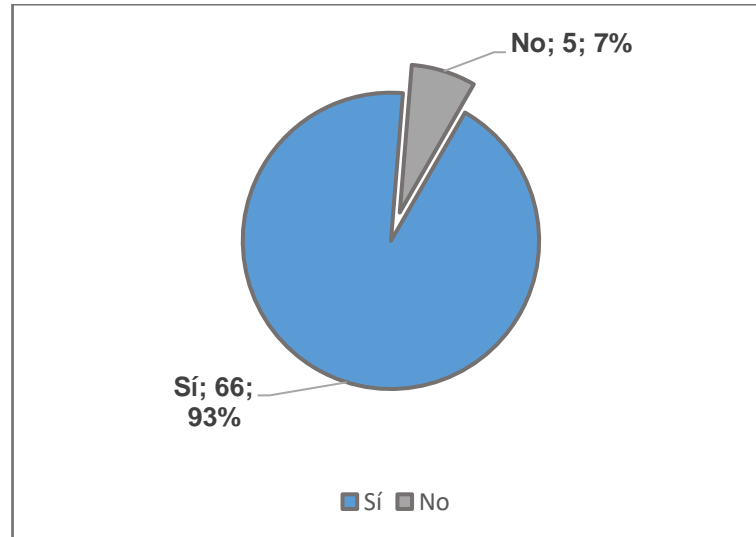
Listado de sugerencias de la ciudadanía para el plan Anticorrupción de la Alcaldía de Caldas

- Oportunidad en las respuestas
- Más salidas los barrios
- Contestar mensajes
- Mejorar la página web para que sea más sencilla en su navegación y actualizada la información
- Mejorar los canales de atención y oportunidad en las respuestas sin evasivas
- Mejorar el servicio en todas las dependencias
- Mejorar trámites en línea
- Orientación eficaz a los usuarios

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

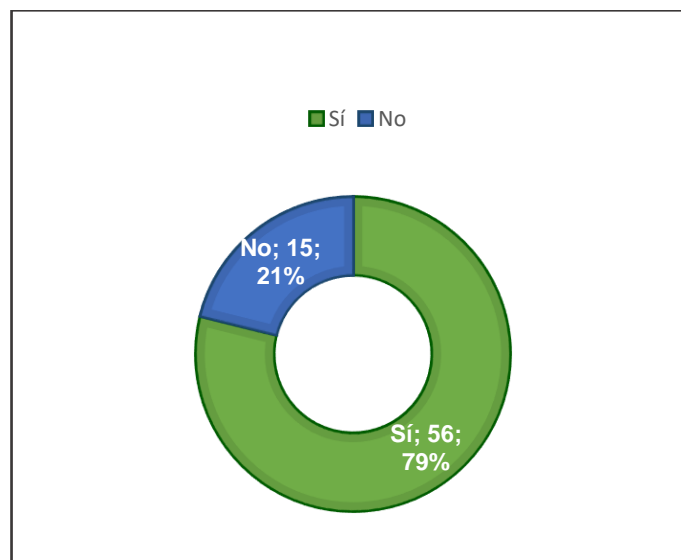
Encuesta de participación para público Interno

1. ¿Considera que las herramientas de acceso a la información que utiliza la Alcaldía de Caldas son adecuadas?



Un 93% del personal interno encuestado consideran que las herramientas de acceso son adecuadas

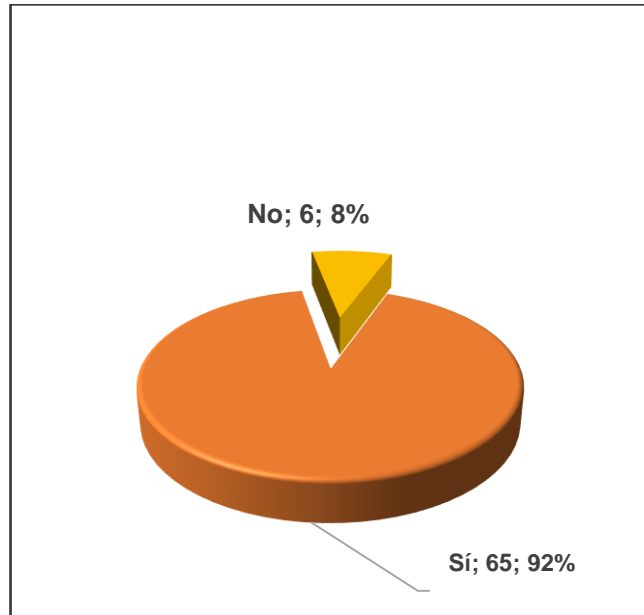
2. ¿Considera que los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía de Caldas son sencillos, de fácil acceso y de respuesta efectiva y asertiva?



Un 79% del personal interno encuestado consideran que los trámites que ofrece la entidad son sencillos y de fácil acceso

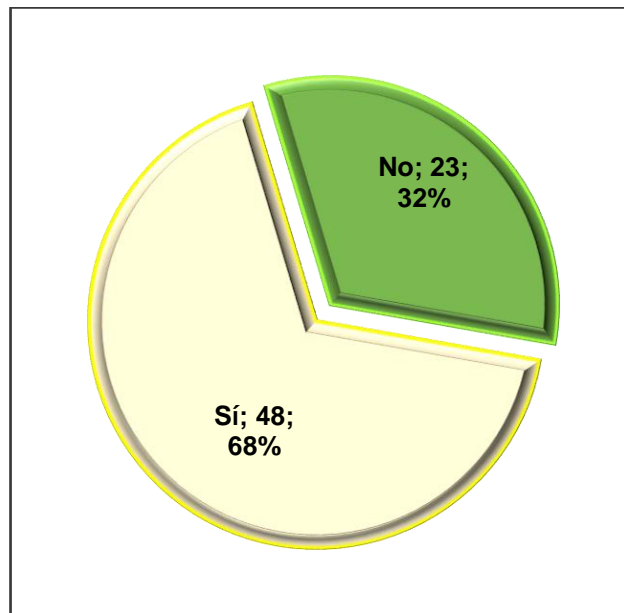
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. ¿Considera que los mecanismos que implementa la Alcaldía para permitir el acceso a la información y de atención garantizan la transparencia?



Un 92% del personal interno encuestado consideran que los mecanismos de la entidad para permitir el acceso a la información garantizan la transparencia.

4. ¿Los canales de atención dispuestos por la Alcaldía para la atención son suficientes?



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Un 68% del personal interno encuestado consideran que los canales de atención de la entidad son suficientes, sin embargo, es necesario fortalecerlos con el fin de que la ciudadanía pueda acceder de manera sencilla y ágil.

5 ¿A través de que medio sugiere que los ciudadanos puedan evaluar la prestación del servicio?

El personal participante considera que los siguientes medios pueden ser los adecuados para evaluar la prestación del servicio.

- Instalación de calificador de servicios (modelo monoequipo como en los bancos)
- Dispositivo de calificación electrónica
- Encuestas Digitales y físicas
- Llamada telefónica y formularios digitales
- Página web de la Alcaldía
- Encuestas en las redes sociales
- Encuesta Telefónica
- Encuesta por correo electrónico
- Redes sociales, acceso a Webs con códigos QR, una dependencia encargada
- Buzón de PQRS.
- Entrevistas con personal idóneo de la entidad después de la prestación del servicio
- Buzón de Sugerencias

6 ¿Qué sugerencias tiene para incluir en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía?

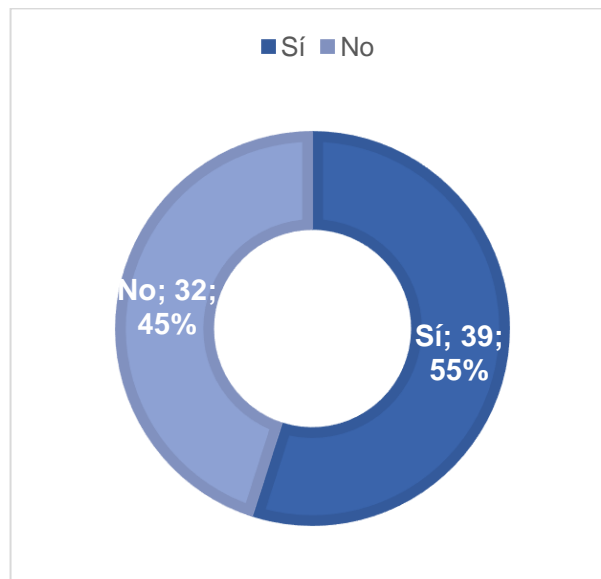
De las 71 población interna encuestada, 51 personas de los que participaron de la encuesta sugieren para incluir en el Plan Anticorrupción lo siguiente:

- Más igualdad y menos posibilidad de que se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio propio
- Disponibilidad de formato simplificado físico PQRS
- Mesas de trabajo y de socialización conjunto con comunidad
- Que la transparencia al momento de prestar el servicio siempre prevalezca.
- Más rapidez y eficiencia para solución de problemas a los ciudadanos de caldas
- Incluir la evaluación del servicio en cada una de las áreas donde se atiende público, para formular acciones de mejora si es el caso
- Investigar todas las anomalías reportadas por la comunidad
- Mejorar el contenido de página Web y redes sociales, incluyendo información de consulta recurrente
- No tanto trámite
- Que las personas que manejan los puestos de información y telefónicamente tengan una buena capacitación para que brinden la información oportuna y eficaz a los usuarios, que tengan conocimiento de los diferentes trámites que se llevan en cada secretaría.
- En la atención telefónica es importante informar horarios de atención
- Asertividad en la comunicación
- Informar los horarios de atención al público a través de carteleras y avisos en las redes sociales y que sean de estricto cumplimiento

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Mayor acceso a tramites en línea
- Encuestas de atención tanto internas como externas
- Evaluación a la atención de los funcionarios
- Rutas de denuncia disponibles
- Estrategias veraces y aplicables para mejorar la calidad del dato en la entidad
- Actualización más constante de los medios virtuales
- No favorecer a los conocidos o aliados
- Que persona de la ruralidad tenga conocimiento de las gestiones realizadas y acceso a toda información sobre estas. Que tenga espacio de participación ciudadana
- Manual de atención al usuario
- Mejorar la plataforma de las PQRSD
- Boletines con información de las inversiones del municipio
- Canal abierto interactivo para PQRSD
- Que haya una capacitación virtual, un video en el que los ciudadanos conozcan cuáles son los mecanismos de transparencia y cómo pueden participar
- No tener intermediarios y las respuestas más oportunas
- Claridad en el lenguaje para que la ciudadanía en general tenga comprensión de los temas
- Dotar con todo lo necesario los puestos de atención al público y realizar seguimiento a las quejas por corrupción y mala atención al ciudadano
- Personal más capacitado en todas las áreas de la alcaldía, que sepan guiar.
- La idoneidad es muy importante, puesto que es reiterativo que el ciudadano patine de un lado para el otro, sin obtener respuestas a sus inquietudes, que redunden en respuestas claras, oportunas y de fondo. Así mismo, que exista trazabilidad entre las dependencias.
- Más control de los líderes de cada proceso

7 ¿Conoce los riesgos de corrupción identificados en el Municipio de Caldas?



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El 55% del personal participante de la encuesta a nivel interno de la entidad manifiestan conocer los riesgos a nivel institucional, sin embargo, se deben definir estrategias para su difusión e implementación de las acciones para su mayor control

8 ¿Qué riesgos de corrupción considera se deben incluir en el mapa de riesgos de la entidad?

El personal participante considera que los siguientes riesgos se deben incluir en el mapa de riesgos institucional.

- No se valora el desempeño del funcionario o contratista, si no que todo depende del apoyo político que se tenga así no haga nada
- Tráfico de influencias
- La negligencia al prestar el servicio.
- Hacer un seguimiento a personas con PQR negativos por parte de la ciudadanía
- Dativas para autorización de permisos que no cumplan con la reglamentación vigente en la materia
- Contratación fluctuante y con personal foráneo
- Riesgo de suplantación de identidad.
- Constreñimiento y compra de votos
- Calidad del dato, considero que estos deben estar soportados desde una plataforma que garantice la información para la calidad en el dato
- Cohecho
- Favorecer en tiempo o de otra manera a un tercero
- Utilizar el poder público para hacer política.
- Perdida de información
- Incumplimiento en el tiempo de respuesta de las PQRS
- Uso indebido del poder
- Sustracción de documentos
- Recibir incentivos de terceros
- Favores sin cumplir los requisitos por influencias de superiores
- Todos los relacionados con los delitos contra la administración pública, como lo es el prevaricato, entre otros.

Por lo anterior la entidad deberá revisar la pertinencia de estos y ajustar la matriz de riesgos a los procesos que le aplique socializando estos con los respectivos responsables.

9 Durante su permanencia en la entidad ha identificado que algún (os) riesgo (s) tenga alta probabilidad de realizarse en las actividades que desempeña, mencione cuál o cuáles.

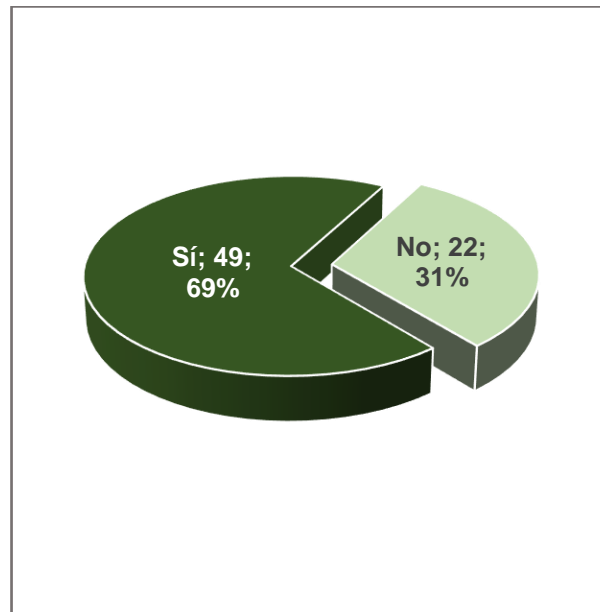
El personal participante identifica que los siguientes riesgos con una alta probabilidad de ocurrencia

- Preferencias políticas, amistades y demás
- Conflicto de intereses
- Centralización de la información o desconocimiento de la misma por parte del personal contratado.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Negligencia del personal
- Perdida de información, tráfico de influencias, conflicto de intereses, respuesta no oportuna
- Vulnerabilidad de la información, perdida o traspapeleo de documentos físicos o digitales, Falta de oportunidad de respuesta de solicitudes realizadas por el ciudadano
- Corrupción económica
- Asuntos políticos
- Riesgo en la calidad del dato.
- Soborno
- Cohecho
- Pérdida de la información
- Compinchería, impunidad
- Corrupción
- Respuestas inconclusas en las PQRSD
- Mal uso de la información
- Insatisfacción del ciudadano
- Delitos contra la administración pública, Prevaricato.

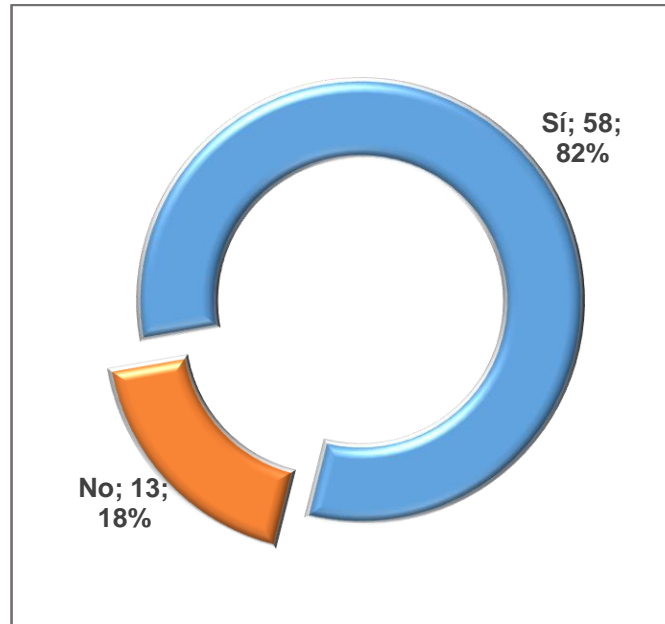
10. ¿Conoce los mecanismos definidos para identificar el conflicto de intereses?



El 49% de los participantes manifiestan conocer los mecanismos para identificar el conflicto de intereses, sin embargo, la entidad debe definir estrategias para su divulgación e implementación al interior con el fin de identificarlos e informar cuando sea el caso.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

11. ¿Conoce el código de Integridad de la Entidad y sus valores?



El 82% de los participantes manifiestan conocer el código de integridad y los valores, sin embargo, la entidad debe definir estrategias para su divulgación y apropiación al interior con el fin de fortalecer la cultura de la integridad basada en una gestión con valores.

5. Direccionamiento Estratégico

Misión

La Alcaldía de Caldas, como entidad territorial, promueve y aporta al desarrollo integral para hacer de Caldas un municipio transformador, que enfrenta las diferentes formas de exclusión social, por medio del talento humano competente y con vocación de servicio, haciendo un uso adecuado y efectivo de los recursos públicos, contribuyendo a la sostenibilidad del municipio y mejorando la calidad de vida de los habitantes y de los diferentes grupos de valor.

Visión

Caldas, en el año 2024, será un territorio transformado a nivel social, económico, tecnológico y ambiental, con la capacidad técnica, administrativa y operacional. Será un municipio incluyente, transparente, saludable, con un ordenamiento sostenible, al servicio del bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Valores

Se promueve la práctica de los siguientes valores que se constituyen en el núcleo de la actuación organizacional, para la construcción de gobernabilidad, contenidos en el código de integridad los

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

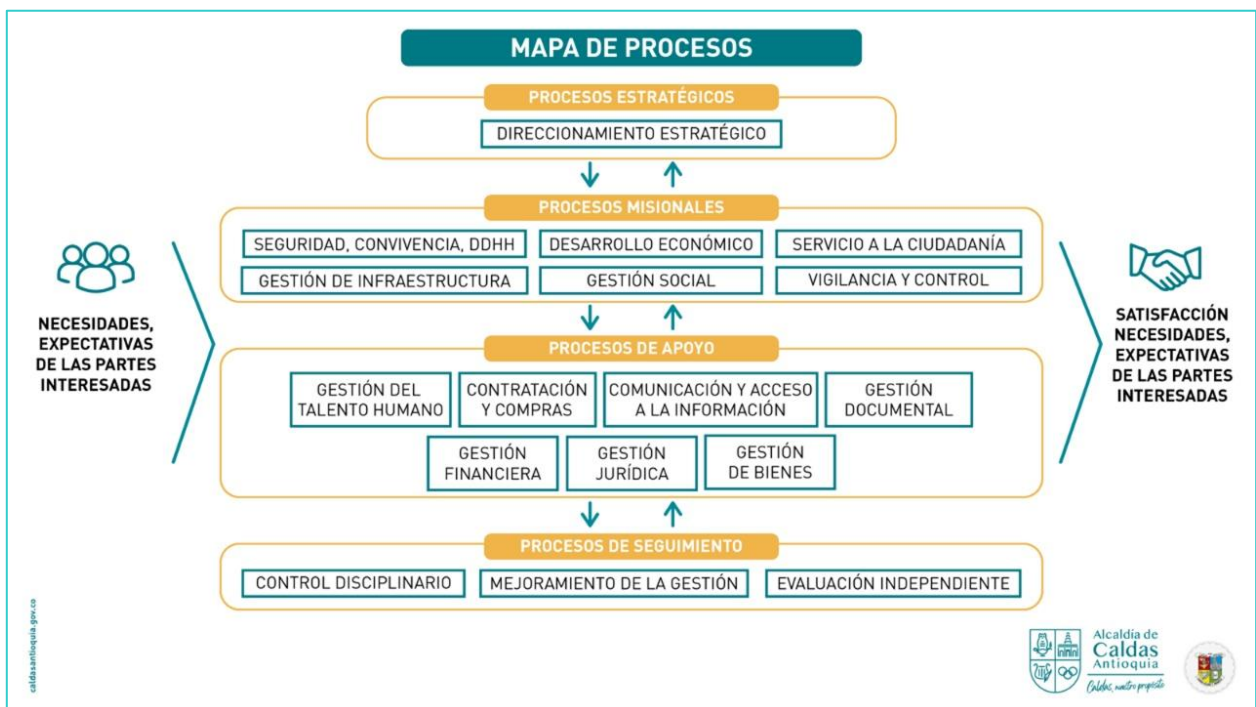
cuales fueron adoptados a través de la Resolución 717 del 12 de junio de 2019.

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia

Política Sistema Integrado de Gestión

La Alcaldía de Caldas está comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del municipio, mediante la formulación y ejecución de planes, programas y proyectos que estén orientados en realizar acciones tendientes a resolver las necesidades de las partes interesadas de manera ágil y eficiente en el marco de la legalidad, transparencia e integralidad, mediante una gestión participativa, el adecuado uso de los recursos y finanzas públicas, el compromiso por el bienestar físico, mental y social de los servidores, fortaleciendo la institucionalidad y el mejoramiento continuo de los procesos, los cuales están soportados en el cumplimiento permanente de los requisitos legales.

Mapa de procesos



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

6. Objetivo General

Definir lineamientos encaminados a fomentar la transparencia en la gestión de la Alcaldía de Caldas que permitan la identificación, medición, monitoreo, seguimiento y control oportuno de los riesgos, la sistematización y racionalización de los trámites de la entidad, la rendición de cuentas efectiva y permanente, la participación ciudadana, y el fomento de las estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano.

6.1 Objetivo (s) Específico (s)

- Hacer visible la gestión del Municipio a los grupos de valor y grupos de interés.
- Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios.
- Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción

7. Partes Interesadas

Teniendo en cuenta que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un documento enmarcado en el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011 y que establece que el Plan debe elaborarse por todas las Entidades de orden nacional, departamental y municipal.

La Alcaldía de Caldas para combatir la corrupción, desde la prevención identifica como partes interesadas para el Alcance de este documento los siguientes:

- Ciudadanía
- Organizaciones Sociales
- Contratistas y Servidores públicos
- Proveedores
- Entes de Control
- Presidencia de la República - Secretaría de Transparencia
- Departamento Administrativo de la Función Pública
- Ministerio de las Tecnologías y la Información
- Otras Entidades del Orden Nacional Departamental y Local

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

8. Esquema del Plan

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC, aplica para todos los servidores públicos y personal de apoyo (contratistas) de la Alcaldía de Caldas, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable. Integrado lo anterior con el requerimiento realizado a las entidades públicas por la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73, sobre la obligación de la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, procedió la Administración Municipal al cumplimiento de este direccionamiento, reflejando los componentes definidos:



Descripción del hacer por componente:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción:

En ésta etapa se elabora el Mapa de riesgos de corrupción, donde se identifican los riesgos en cada proceso, se analizan, se valoran y se establecen acciones de control para evitar su materialización, de igual manera se define y evalúa la Política de Administración del Riesgo. La evaluación debe considerar su aplicación en la entidad, cambios en el entorno que puedan definir ajustes, dificultades para su desarrollo, riesgos emergentes.

El referente para la construcción de la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la guía para la gestión de riesgo y diseño de controles en entidades públicas emanadas del Departamento Administrativo de la función pública. DAFP.

2. Racionalización de Trámites:

La Administración Municipal busca simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos, facilitando el acceso a la información y ejecución de estos,

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

terminando así con los factores generadores de acciones tendientes a la corrupción mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

3. Rendición de Cuentas:

Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre entidades y ciudadanos: generación de diálogos focalizados, que atiendan las necesidades de la población. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

4. 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, esta estrategia busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que presta la Alcaldía a la comunidad

5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información:

Incluir en el plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública, tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

6. Iniciativas adicionales:

Integridad pública: Promueve que el interés general prevalezca en los comportamientos y decisiones de los servidores. Son acciones de tipo institucional que buscan fortalecer la cultura de la transparencia y la participación, la iniciativa está relacionada con la divulgación y socialización del Código de Integridad, el cual fue adoptado mediante Resolución N° 717 del 12 de junio de 2019.

Componentes PAAC	Dimensión MIPG	Responsables
Gestión del Riesgo de Corrupción	Control Interno	Líderes de los Procesos (1ra. Línea de Defensa) Secretaría de Planeación (2da. Línea de Defensa) Oficina de Control Interno (3ra. Línea de Defensa)
Racionalización de trámites	Gestión con valores para resultados (Relación estado - ciudadano)	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Planeación Secretaría de Desarrollo Económico y Social Secretaría de Seguridad y Convivencia Secretaría de Salud Secretaría de Movilidad Secretaría de Hacienda Secretaría de Infraestructura Física

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Rendición de cuentas	Gestión con valores para resultados (Relación estado - ciudadano).	Secretaría de Planeación Oficina de Comunicaciones y Tecnologías de la Información Oficina de Control Interno.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	Gestión con valores para resultados (Relación estado - ciudadano)	Secretaría de Servicios Administrativos Secretaría de Planeación Secretaría de Desarrollo Económico y Social Secretaría de Seguridad y Convivencia Secretaría de Salud Secretaría de Movilidad Secretaría de Hacienda Secretaría de Infraestructura Física Secretaría de la Mujer y la Familia Secretaría de Educación
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Información y comunicación	Secretaría de Servicios Administrativos Oficina de Comunicaciones de Tecnologías de la Información
Iniciativas adicionales (código de integridad, conflicto de Intereses)	Talento Humano	Secretaría de Servicios Administrativos

9. Desarrollo del Plan

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía de Caldas, Antioquia, diseña el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2022, teniendo en cuenta los documentos referentes de la Función Pública.

9.1 Gestión del Riesgo

Política de Administración del Riesgo

La Alcaldía de Caldas se compromete a gestionar adecuadamente los riesgos asociados al cumplimiento de sus objetivos estratégicos, planes, proyectos y procesos institucionales, mediante la participación de los funcionarios en la identificación, evaluación, comunicación, control y seguimiento que permitan determinar las acciones de control preventivas y actuación inmediata que nos permitan reducir y mitigar los riesgos y a su vez fortalecer el Sistema Integrado de Gestión.

La Política se considera y se define teniendo claro el ámbito de la gestión de la Entidad, ya constantemente enfrenta cambios originados en la dinámica del desarrollo del sector público, en las condiciones de la región y en las diferentes relaciones que establece a nivel nacional o internacional con proveedores, organismos, con la ciudadanía, entre otros. Tales cambios pueden

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

representar grandes oportunidades, pero también convertirse en riesgos que la entidad debe saber manejar para evitar que afecten el cumplimiento de los propósitos institucionales.

¿En qué consiste la identificación de riesgos?

En identificar los riesgos determinando los posibles eventos que con su materialización puedan impactar objetivos, estrategias, planes, proyectos, servicios u operaciones de la Entidad.

Tener los riesgos previamente identificados permite la calificación, evaluación, tratamiento y monitoreo.

La identificación de riesgos facilita la toma de decisiones al brindar información que permite conocer causas e implicaciones de los hechos y definir si se hace o se deja de hacer alguna actividad, proyecto o estrategia que impidan el logro de los objetivos. Adicional permite a la Entidad estar preparados ante eventos no esperados, evitar eventos desagradables que puedan afectar negativamente la entidad o prevenir sanciones por el incumplimiento de la norma.

Los beneficios de la identificación de riesgos son muchos, y pueden dividirse primordialmente en dos campos: el primero tiene que ver con lo que se puede prevenir y el segundo con lo que se puede potencializar, es decir, prevención de pérdidas y aprovechamiento de oportunidades.

Como metodología para la identificación de riesgos en la Entidad se utiliza la técnica “Lluvia de Ideas” que consiste en la identificación de riesgos y de sus características con los involucrados de los procesos, en lo que se consideraron resultados obtenidos del seguimiento realizado en vigencia anterior, recomendaciones de auditorías, cambios de la entidad en el último año, entre otros.

Los propósitos de la Alcaldía de Caldas para la vigencia 2022 y para dar cumplimiento a lo establecido en la Política se relacionan los siguientes:

- ❖ Actualizar política y metodología integrando riesgos de continuidad y daño antijurídico.
- ❖ Aumentar la gestión del riesgo como herramienta preventiva para asegurar los resultados esperados,
- ❖ Fortalecer la cultura organizacional sobre la gestión adecuada de los riesgos

Se define el mapa de riesgos institucional para la identificación y valoración de los riesgos de la Alcaldía de Caldas, se compone de lo siguiente:

Proceso de acuerdo con el modelo de gestión por procesos de la Entidad

Dependencia Responsable del proceso y del Riesgo

Identificación del Riesgo:

- Nombre del riesgo

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Tipología de Riesgo
- Clasificación
- Activo de Información
- Causas
- Consecuencias o efectos

Valoración del riesgo:

- Riesgo Inherente
- Control Existente
- Riesgo residual

Tratamiento del riesgo:

- Opción de Manejo
- Acciones preventivas
- Frecuencia de Seguimiento
- Fecha Inicio
- Fecha Fin
- Acción de contingencia ante posible materialización

Proceso	Dependencia	Identificación del riesgo						Valoración del riesgo				Tratamiento del riesgo							
		Nombre del Riesgo	Tipología del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Activo de Información	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente		Control Existente	Riesgo Residual		Opción de manejo	Acciones Preventivas	Responsable de la acción	Frecuencia de Seguimiento	Fecha de Inicio	Fecha de terminación	Acción de contingencia ante posible materialización
								Probabilidad	Impacto		Probabilidad	Impacto							

Considerando que en algunos de los procesos intervienen dos o más dependencias es necesario que se identifiquen aquellos riesgos que desde la misionalidad de ésta tendrá un impacto alto para el logro del objetivo.

El seguimiento al mapa de riesgos se debe realizar por los Líderes de procesos (1ra. Línea de Defensa) de acuerdo con la frecuencia definida para los riesgos identificados y de éste en caso que apliquen se debe definir las acciones correctivas y/o de mejora que el proceso requiera según lo definido en el Sistema Integrado de gestión – SIG.

El Monitoreo y el seguimiento por parte de la Secretaría de Planeación (2da. Línea de Defensa) y la oficina de Control Interno (3ra. Línea de Defensa) se realizará cuatrimestral en su orden respectivamente.

9.2 Racionalización de trámites

Hacer más fácil el acceso a los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía de Caldas, a través de las dependencias responsables de los trámites, mediante los lineamientos para la racionalización emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP con la finalidad de lograr la simplificación, aumento de la eficiencia y acercamiento de los servicios al Ciudadano.

Alcance: Mediante la implementación de este componente, la Alcaldía de Caldas facilita al ciudadano el acceso a los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que brinda, por lo que implementa acciones normativas, administrativas o tecnológicas para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites, acercando al ciudadano a los servicios que presta la administración Municipal, modernizando y aumentando la eficiencia de sus procesos y procedimientos y concentra sus esfuerzos para esta vigencia en la actualización de trámites en el

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, la priorización de los trámites incluidos en el inventario actual, la racionalización, simplificación de trámites y la automatización de algunos de ellos para que sean prestados de manera electrónica a través de la página web.

Estado Actual: En relación con la estrategia de racionalización de trámites, bajo los términos definidos en el Decreto Ley 019 de 2012, la Alcaldía de Caldas ha desarrollado actividades que se han concentrado en la publicación del inventario de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT el cual en la vigencia del 2019 se realizó la inscripción de trámites en el SUIT, sin embargo se identificaron algunos trámites no vigentes por lo que se hace necesario realizar la actualización de éstos en la plataforma.

De igual manera en la vigencia del 2019 se definieron estrategias de racionalización de trámites que requieren ser revisadas ya justadas para estar acorde a la gestión del cambio de la entidad y a la normatividad vigente.

Para esta vigencia se continuará desarrollando acciones tendientes a la automatización de los trámites, en aras de la mejora en la prestación de los servicios mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos buscando la reducción de tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, página web, entre otros, para lo cual se han establecido las siguientes actividades:

Actividades claves a realizar:

- ❖ Revisar y actualizar la formulación de la estrategia de Racionalización de Trámites
- ❖ Revisar de los procesos misionales del Sistema Integrado de Gestión para identificar nuevos trámites, con el fin de garantizar que se publiquen en la página web y en el Sistema Único de Información y Trámites - SUIT.
- ❖ Actualizar la caracterización de los trámites de la Entidad
- ❖ Determinar los trámites a ser priorizados para automatizar según los criterios definidos por la entidad
- ❖ Actualización y Publicación de enlaces de trámites en la página web de la entidad
- ❖ Realizar seguimiento de los datos de operación de los trámites publicados en el SUIT

9.3 Rendición de Cuentas

Alcance: Este componente tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia en la gestión de la Administración Pública y la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público, fortaleciendo la rendición de cuentas como una expresión de control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos, que permitan la transversalidad e interacción entre servidores públicos — administración municipal - ciudadanos y demás actores interesados.

Estado Actual: Mediante la Estrategia de Rendición de Cuentas la Alcaldía de Caldas informa los

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

resultados de la gestión, cumplimiento de metas, ejecución presupuestal, acciones de mejora; como parte de la promoción del diálogo con la comunidad, siendo este una expresión de control social y de evaluación de la gestión por parte de la ciudadanía, lo que permite incrementar los niveles de confianza en la Entidad

Sobre este componente, la Alcaldía ha implementado canales de comunicación para el diálogo con la ciudadanía y demás partes interesadas orientados a afianzar la relación Estado – ciudadano como lo es el software de las PQRSD y la página web institucional, además de la práctica de audiencias públicas de rendición de cuentas virtuales y presenciales, procesos permanentes de interacción con sus grupos de interés para la presentación de aspectos relacionados con su gestión y sus resultados, buscando así que el proceso de rendir cuenta de los resultados de la gestión sea continuo y permita mantener una gestión transparente, teniendo en cuenta que este proceso trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión de la Entidad, estrategias a las que se les dará continuidad en esta vigencia.

Por lo anterior se han identificado acciones que fortalezcan los mecanismos de rendición de cuentas, entendidas estas como un proceso constante que visualiza la gestión del gobierno local y permite un diálogo de doble vía con la comunidad en aras de la mejora de los procesos institucionales, se han definido las siguientes actividades:

- ❖ Elaboración de Cronograma y definición de formatos para la recolección de la información que será objeto de rendición.
- ❖ Elaborar informes de Gestión
- ❖ Generar espacios de diálogo con partes interesadas (presenciales o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías de información) donde se establezca contacto directo con la población)
- ❖ Preparar y activar espacios de diálogo con la ciudadanía con el fin de obtener preguntas o comentarios de los ciudadanos y organizaciones sobre el proceso de rendición de cuentas
- ❖ Recibir y resolver inquietudes de la comunidad que se presenten en la rendición de cuentas
- ❖ Publicación del informe de rendición de cuentas en la página web

9.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Alcance: Encaminar acciones y canales que garanticen el acceso a la oferta pública institucional de trámites y servicios que brinda la Administración Municipal a la ciudadanía, mediante la producción de información completa, clara, consistente y ajustada a las realidades, necesidades y expectativas de los grupos de interés, facilitando el ejercicio de sus derechos, mejorando la calidad y el acceso a los trámites y servicios ofrecidos por el municipio y la satisfacción de los ciudadanos.

Estado Actual: Las acciones establecidas en este componente están diseñadas para mejorar la atención al ciudadano e Incluir medidas específicas orientadas a promover la participación de todas las personas en las decisiones que los afectan, a través del fortalecimiento de los canales de atención, el talento humano y la relación de los ciudadanos con la Alcaldía de Caldas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Frente a los mecanismos de atención al ciudadano, la Administración Municipal ha realizado acciones que han procurado mejorar la relación de doble vía que debe existir con la comunidad, estableciendo mecanismos para el fortalecimiento de las debilidades evidenciadas en la vigencia anterior.

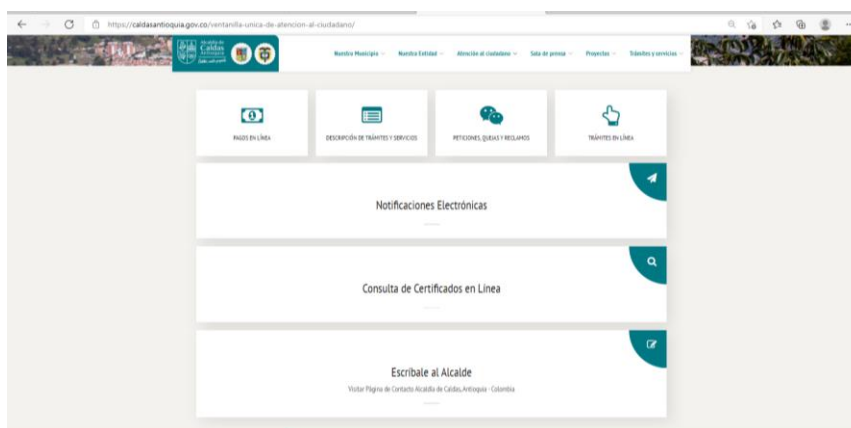
Una vez identificada la situación actual del servicio al ciudadano y las brechas, se formulan acciones precisas que permitan mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano, reforzando el compromiso de la alta dirección en la formulación y articulación de planes de acción, fortaleciendo: Los canales de atención, tratamiento de datos personales, acceso a la información, la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), la relación con el ciudadano para conocer sus características, necesidades, expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido y el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

Este componente se reviste como uno de los más importantes en el mejoramiento de la relación de la institucionalidad con la ciudadanía, se han definido las siguientes actividades:

- ❖ Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano
- ❖ Definir la política de servicio al ciudadano
- ❖ Realizar la difusión de la política de servicio al ciudadano
- ❖ Actualizar permanentemente la página web
- ❖ Difundir portafolio de trámites a los ciudadanos.
- ❖ Realizar capacitaciones en diferentes temas de servicio a la ciudadanía a funcionarios y contratistas de la entidad.
- ❖ Realizar informe de salidas no conformes
- ❖ Realizar mediciones de satisfacción de los ciudadanos respecto a la prestación del servicio
- ❖ Realizar informe consolidado de resultados de la medición de satisfacción

9.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Teniendo en cuenta las directrices establecidas en la Ley 1712 de 2014 la Alcaldía del municipio de Caldas, busca que la ciudadanía tenga acceso a toda la información pública de la entidad y brindar las respuestas a las solicitudes en el marco de la transparencia.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo a los lineamientos determinados en la transparencia activa, la cual establece que la disponibilidad de la información se halle en medio físico o electrónico; por lo anterior dentro de la página web de la entidad www.caldasantioquia.gov.co, se encontrará en el link de: transparencia y acceso a la información pública lo que concierne al cumplimiento de lo estipulado en la Ley.

Este componente tiene como propósito fortalecer el derecho fundamental de acceso a la información pública de los ciudadanos, mediante la ejecución de estrategias que permitan la implementación y sostenimiento de la Política de Transparencia y acceso a la información pública. Por lo tanto, se tiene en cuenta las siguientes acciones:

- ❖ Solicitar a las dependencias los enlaces para la ejecución de las actividades que se establezcan para el sostenimiento y mejoramiento de la información publicada en el link de transparencia y los instrumentos de gestión de la página web
- ❖ Realizar reunión con los enlaces de las dependencias, para la explicación de las responsabilidades, metodología a seguir y determinación del cronograma para cumplir con los compromisos pactados
- ❖ Revisar la documentación asociada a la implementación y sostenimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información de acuerdo con la matriz que mide el índice de transparencia y acceso a la información - ITA con el fin de actualizarla, eliminarla o complementarla con la información pertinente.
- ❖ "Verificar aleatoriamente que las dependencias responsables de entregar la información para publicación en página web en el link de transparencia tengan en cuenta:
 - El cumplimiento de los estándares establecidos.
 - La actualización oportuna de la información publicada.
 - La actualización de los instrumentos de gestión de la información
- ❖ Diligenciar el formulario de autodiagnóstico del Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA, establecido por la Procuraduría General de la Nación para evaluar el cumplimiento por parte de los sujetos obligados del cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014)

9.6 Iniciativas adicionales

Código de Integridad

Se promueve la práctica de los siguientes valores que se constituyen en el núcleo de la actuación organizacional, para la construcción de gobernabilidad, contenidos en el código de integridad los cuales fueron adoptados a través de la Resolución 717 del 12 de junio de 2019.



Como propósito la Alcaldía busca Fomentar en los servidores y personal contratista de la Alcaldía el código de integridad y comprensión de los valores establecidos a nivel institucional para prevenir la corrupción y demás prácticas que estuviesen en contravía de una gestión eficiente. Teniendo en cuenta las siguientes acciones:

- ❖ Implementar el código de integridad, en articulación con la identificación de los valores institucionales, avanzar en la divulgación e interiorización
- ❖ Realizar seguimiento a la aplicación del código de integridad

10. Seguimiento del Plan

Mapa de riesgos de corrupción Institucional

El seguimiento al mapa de riesgos se debe realizar por los Líderes de procesos (1ra. Línea de Defensa) de acuerdo con la frecuencia definida para los riesgos identificados y de éste en caso que

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

apliquen se debe definir las acciones correctivas y/o de mejora que el proceso requiera según lo definido en el Sistema Integrado de gestión – SIG.

El Monitoreo y el seguimiento por parte de la Secretaría de Planeación (2da. Línea de Defensa) y la oficina de Control Interno (3ra. Línea de Defensa) se realizará cuatrimestral en su orden respectivamente.

Conscientes de la mejora continua la Alcaldía para esta vigencia desde el Sistema Integrado de gestión se realiza un plan de trabajo con los procesos el cual permitirá revisar la pertinencia de los riesgos identificados con el fin definir acciones de mejora y/o actualización del mapa de riesgos institucional.

Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano

El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, se debe realizar por los Líderes de procesos (1ra. Línea de Defensa), de acuerdo con la frecuencia definida para las actividades identificadas y de éste en caso que apliquen se debe definir las acciones correctivas y/o de mejora que el proceso requiera según lo definido en el Sistema Integrado de gestión – SIG.

El Monitoreo y el seguimiento por parte de la Secretaría de Planeación (2da. Línea de Defensa) y la oficina de Control Interno (3ra. Línea de Defensa) se realizará cuatrimestral en su orden respectivamente.

Nota: Todos los seguimientos y/o avances deberán estar soportados por las respectivas evidencias acordes a las actividades realizadas, esto aplica para el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano y el mapa de riesgos institucional.

Anexos:

Anexo 1: Matriz Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

Anexo 2: Matriz de Riesgos Institucional por proceso

Cuadro de control de cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	30-01-2021	Definición Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y anexo Mapa de Riesgos Institucional
2	30-01-2022	Definición Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y anexo Mapa de Riesgos Institucional para la vigencia 2022