



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Jorge Mario Rendón Vélez
Alcalde

Funcionarios Gabinete Municipal

Mauricio Soto Ocampo

Secretario de Planeación

Diana Cateryne Valderrama Jiménez

Secretaria de Hacienda

Sara Janeth Pérez Saldarriaga

Secretaria de Salud

William de Jesús Ángel Agudelo

Secretario de Infraestructura Física

Diego Armando Ortiz Galindo

Secretario de Movilidad

Marina Hincapié Avila

Secretaria General

Juan Guillermo Vásquez Arroyave

Jefe Oficina Comunicaciones y Tecnologías de la información

Astrid Fadelly Velásquez Molina

Secretaria de Servicios Administrativos

Carlos Mario Gaviria Vélez

Secretario de Seguridad y Convivencia

Juan Gabriel Vélez

Secretario de Desarrollo Económico y Social

Yamile Castaño Cuervo

Secretaria de Educación

María Lesly Sánchez Osorio

Secretaría de la Mujer y la Familia

Carlos Mario Henao

Jefe Oficina Control Interno

Vigencia 2024

Contenido

1. Introducción.....	3
2. Definiciones	4
3. Marco Legal	5
4. Acciones preliminares al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	10
5. Direccionamiento Estratégico	16
Misión	16
Visión	16
Valores	16
6. Objetivo General.....	17
6.1 Objetivo (s) Específico (s).....	17
7. Partes Interesadas	18
8. Esquema del Plan	18
9. Desarrollo del Plan.....	21
9.1 Gestión del Riesgo.....	21
9.2 Racionalización de trámites.....	23
9.3 Rendición de Cuentas	23
9.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....	24
9.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	25
9.6 Iniciativas adicionales	25
10 Seguimiento del Plan	26
Cuadro de control de cambios	26

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Introducción

Para la administración 2024 – 2027 “Desarrollo Territorial Humano Sostenible” la Alcaldía de Caldas en cabeza del señor Alcalde Jorge Mario Rendón Vélez, representa el compromiso con los habitantes del municipio de Caldas respecto con la construcción colectiva del desarrollo esperado a partir de 5 dimensiones: Sociocultural y espiritual, económica, ambiental, político institucional y tecnológica.

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 2024 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 -Mapa de Riesgos 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: Le 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 ajusta las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Consolidación 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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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 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° 2°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. 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.	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de la Presidencia de la República.	2.1.4.1 2.1.4.5 2.1.4.8	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 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, publicaren 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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

			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 Administración pública.
	*Ley 2052 de 2020	Todo 4 5 9 19	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" 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. 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. Servicios Digitales: Deberán implementar los servicios ciudadanos digitales en los términos señalados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones,

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

		20	<p>respecto del uso y operación de estos. 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</p> <p>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</p> <p>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 ninguna circunstancia parágrafo 1. podrán resolver un trámite por fuera de los términos allí estipulados</p>
Rendición de cuentas	CONPES 3654, de Abril 12 de 2010	Todo	<p>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.</p>
	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,	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

reclamos, sugerencias y denuncias			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 en la contratación estatal.
	Decreto 124 de 2016	2.1.4.2 2.1.4.6	"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" 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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

		<p>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.</p>
--	--	--

Se establecen acciones orientadas a avanzar en la implementación de las diferentes herramientas de Tecnologías de la información y la comunicación que permitan acceder a los trámites y servicios de la Administración y a la información relacionada para fomentar la participación ciudadana, los cuales buscamos articular desde la página web de la Alcaldía con el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

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.

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.

Análisis del estado actual de cada componente

De acuerdo a los resultados del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2023, 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,

De acuerdo con los resultados obtenidos se espera mejorar en aspectos como seguimiento a la Matriz de Riesgos de Corrupción, fortalecer el proceso de racionalización de trámites y actualización de los mismos en el SUIT y complementar el proceso de redición de cuentas teniendo en cuenta como base el “Manual Único de Rendición de Cuentas”, 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.

Teniendo en cuenta la encuesta realizada por la administración anterior donde participaron tanto personas 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 (Servidores públicos y Contratistas).

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Por público externo se obtuvo participación y respuesta de 5 personas
Y de público interno (Funcionarios y Contratistas) se obtuvo participación y respuesta de 17 personas
A continuación, se relacionan las respuestas obtenidas en la encuesta aplicada.

Encuesta de participación para público externo

1. Seleccione el grupo de valor con el cual usted se siente más identificado

- Funcionario público
- Contratista
- Ciudadano
- Agremiaciones, organizaciones o asociaciones

2. Indique si pertenece al alguno de estos grupos

- Estudiante
- Veedor
- Afrodescendiente
- Indígena
- Raizal
- ROM (Gitano)
- Otro _____

3. ¿Qué temas considera de su interés para abordar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la vigencia 2023?

- Espacios de participación para la construcción conjunta de herramientas, lineamientos, metodologías, entre otros
- Acciones de racionalización de los trámites y Otros procedimientos administrativos "Opas" a cargo de la Alcaldía de Caldas
- Mejoras en los canales de atención a nuestros grupos de valor
- Espacios de rendición de cuentas de la Entidad
- Gestión y administración de los riesgos de corrupción.
- Otro (s)

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

Sí _____

No _____

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

Sí _____

No _____

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Sí _____

No _____

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

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

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

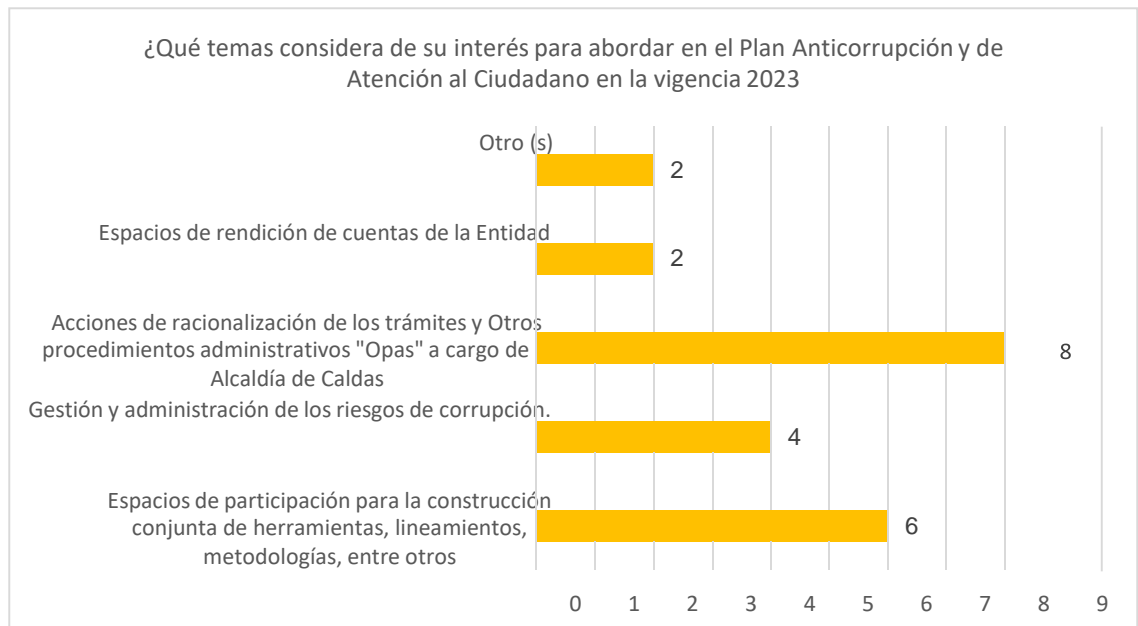
10. ¿Considera que los mecanismos que implementa la Alcaldía para permitir el acceso a la información y de atención garantizan la transparencia?

Sí _____

No _____

- Analizando cada una de las preguntas estos fueron los resultados obtenidos:

¿Qué temas considera de su interés para abordar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la vigencia 2023?

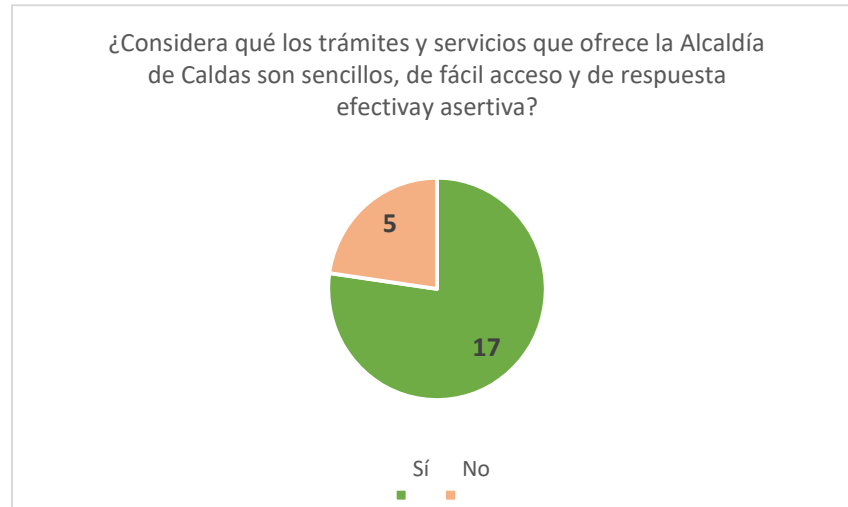


De las 22 personas que respondieron la encuesta en relación a qué temas consideran de interés para abordar el PAAC encontramos que el 36 % les parece de interés el tema de Acciones de

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

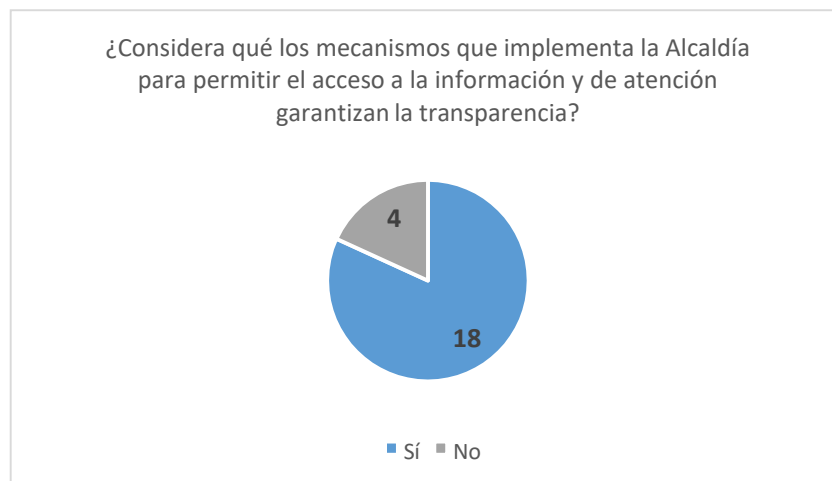
racionalización de los trámites y Otros procedimientos administrativos "Opas" a cargo de la Alcaldía de Caldas, el 27% lo relacionado a tener más Espacios de participación para la construcción conjunta de herramientas, lineamientos, metodologías, entre otros, el 18% Gestión y administración de los riesgos de corrupción. Seguido del 9% de Espacios de rendición de cuentas de la Entidad y el 9% restante se enmarca en otros temas.

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



El 77% de los encuestados consideran que los trámites y servicios que ofrece la Alcaldía de Caldas son sencillos, de fácil acceso y de respuesta efectiva y asertiva, y el 23% no tienen una percepción positiva en relación a la forma en cómo se desarrollan los trámites y servicios de la Alcaldía

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

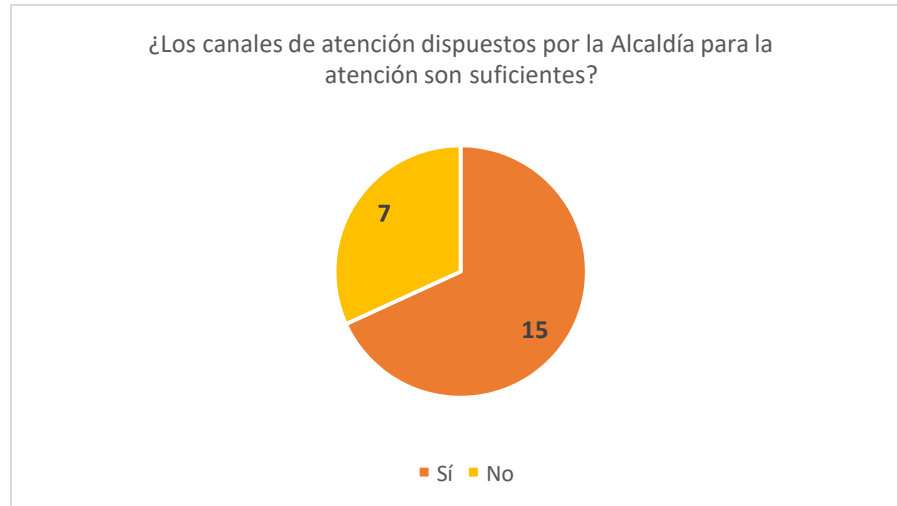


El 82% de los encuestados consideran que los mecanismos que implementa la Alcaldía para permitir

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

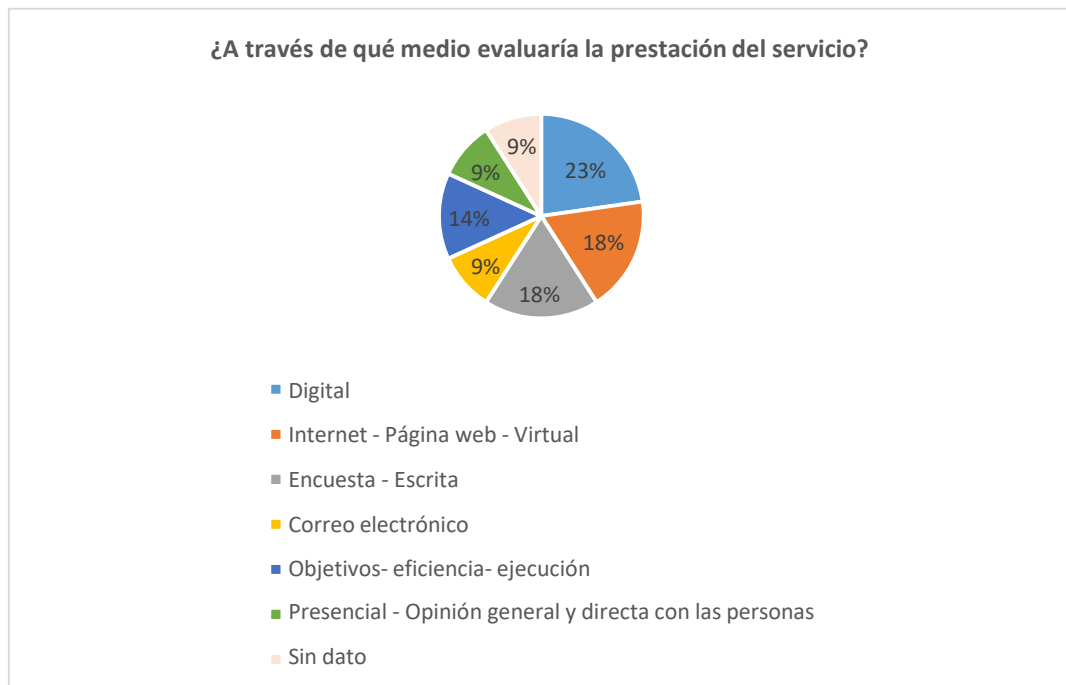
el acceso a la información y de atención garantizan la transparencia, y el 18% no tienen una percepción positiva en relación a los mecanismos que se implementan para permitir el acceso a la información y de atención que garanticen la transparencia.

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



Teniendo en cuenta los encuestados el 68% consideran que los canales de atención dispuestos por la Alcaldía para la atención son suficientes y el 32% restante no tienen una percepción positiva en relación en que los canales de atención dispuestos por la Alcaldía para la atención sean suficientes

¿A través de qué medio evaluaría la prestación del servicio?



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Digital	23%
Internet - Página web - Virtual	18%
Encuesta - Escrita	18%
Correo electrónico	9%
Objetivos- eficiencia- ejecución	14%
Presencial - Opinión general y directa con las personas	9%
Sin dato	9%

Los medios por los cuales los encuestados consideran evaluar la prestación del servicio es Digital un 23%, Internet - Página web – Virtual el 18%, a través de encuesta y escrito un 18%, un 14% considera que se puede realizar a través de objetivos y de la eficiencia, Correo electrónico el 9%, Presencial - Opinión general y directa con las personas 9% sin dato en la respuesta un 9%.

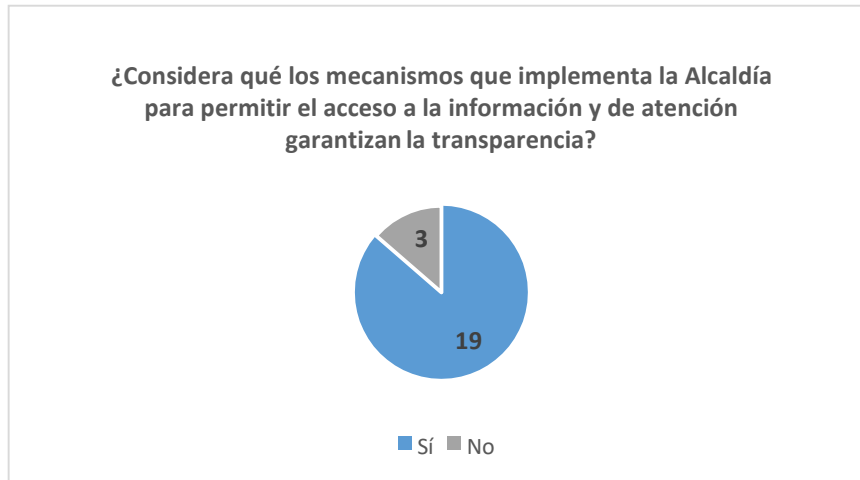
¿Qué sugerencias tiene para incluir en el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía

- Abrir convocatoria de participación a todas las comunidades, importante incluir las rurales ya que en ocasiones no se sienten acogidas por las administraciones.
- Más canales de atención
- Encuesta física a los ciudadanos al ser atendidos
- Capacitación
- Personal Idóneo para la ejecución de labores
- Por comodidad para el ciudadano, disponer de más sillas en el área de espera.
- Hacer un oportuno seguimiento
- Mostrar las verificaciones correspondientes que se le realizan a cada entidad
- Simplemente que ejecuten las acciones, que cumplan sus códigos de policía, las normas ambientales y metropolitanas... el sentido común.
- Cambiar la forma en cómo se elige el coordinador de Control Interno
- Que se aplique lo planeado con una administración más profesional
- Mejorar los tiempos de respuesta de las PQRS
- Tecnología
- Más confidenciales en las taquillas de archivo
- Más trámites virtuales

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

- Desconocimiento de las normas y del procedimiento
- Manejo de recursos
- El riesgo de recibir dinero por hacer algún proceso
- No recibir Dinero
- Se debe establecer y mantener una política anticorrupción
- Riesgos alimentarios, infraestructura vial
- El sobrecosto innecesario de las compras hechas. La burocracia. La contratación innecesaria sólo por alimentar cuotas electorales.
- la elección de los cargos públicos debe mantener la separación de poderes
- Contratación pública
- Todos los de interventoría estos fallan mucho
- Evasión
- Tener preferencias

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



El 86% de los encuestados consideran que los mecanismos que implementa la Alcaldía para permitir el acceso a la información y de atención garantizan la transparencia son adecuados y brindan transparencia, el 14% no tienen una percepción positiva en relación con los mecanismos implementados por la Alcaldía para el acceso a la información.

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

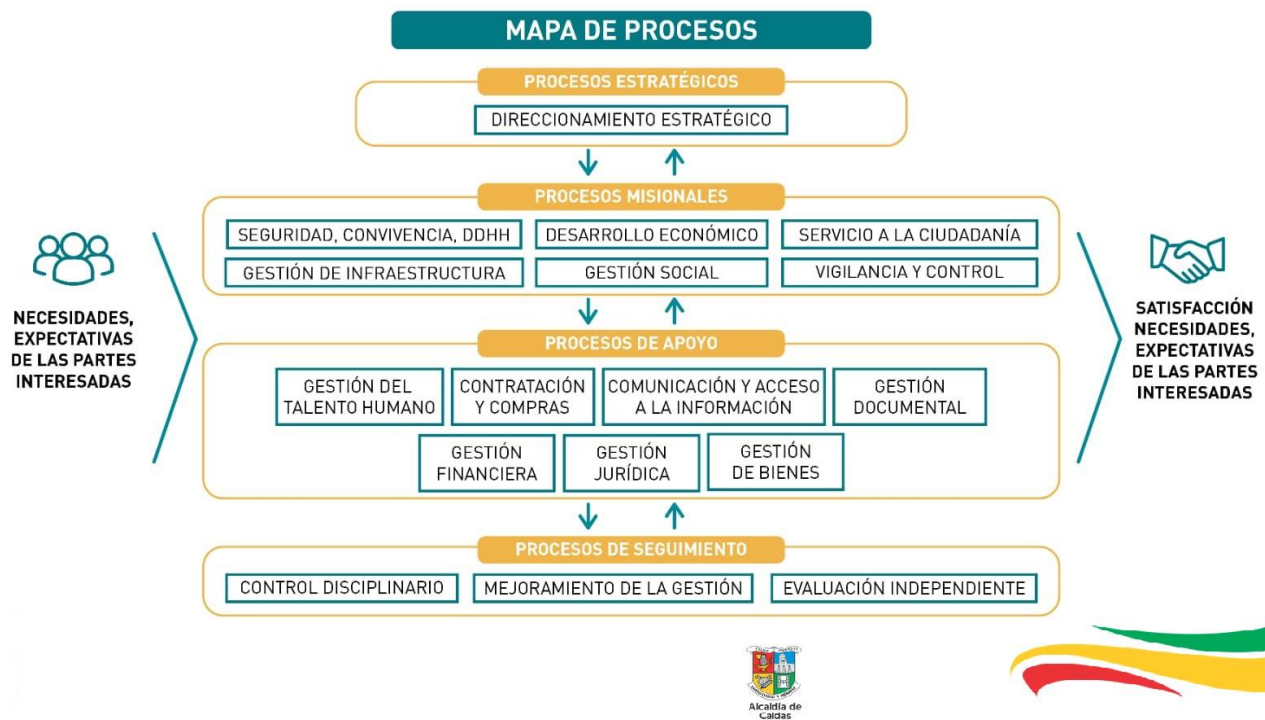
- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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



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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

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:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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, 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, ya que mediante el Decreto 056 del 07 de Marzo de 2022 se adicionan valores al código de integridad.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componentes PAAC	DimensiónMIPG	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
Rendición de cuentas	Gestión con valores para resultados (Relación estado - ciudadano).	Secretaria de Hacienda Secretaria de Seguridad y Convivencia Secretaria de Desarrollo Económico y Social Secretaria de Movilidad Secretaría de la Mujer y la Familia Secretaría de Planeación Secretaría de Infraestructura Secretaria de Servicios Administrativos Secretaría de Salud Secretaría de Educación Oficina de Comunicaciones y Tecnologías de la Información Oficina de Control Interno.
Mecanismos para mejorarla 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 2024, 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 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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Las iniciativas de la Alcaldía de Caldas para la vigencia 2024 y para dar cumplimiento a lo establecido en la Política se relacionan los siguientes:

- ❖ Aumentar la gestión del riesgo como herramienta preventiva para asegurar los resultados esperados,
- ❖ Fortalecer la cultura organizacional sobre la gestión adecuada de los riesgos
- ❖ Mejorar la Matriz de Riesgos de corrupción con la participación de cada una de las dependencias.

Se define el mapa de riesgos de corrupción 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 Líder del proceso Responsable del proceso y del Riesgo

Identificación del Riesgo:

- Riesgo
- Descripción de Riesgo
- Causas
- Consecuencias

Análisis del riesgo:

- Probabilidad Riesgo Inherente
- Nivel P
- Impacto Riesgo Inherente
- Nivel I
- Nivel o Zona de Riesgo Inherente
- Valor Zona de Riesgo
- Tratamiento del Riesgo

Diseño de Controles

- Responsable del Control
- Control Existente
- Evidencia del Control
- Descripción del control

Valoración de los Controles

Riesgo residual

IDENTIFICACIÓN DE PROCESO SIG		Identificación del Riesgo						ANÁLISIS DE RIESGOS						DISEÑO DE CONTROLES				VALORACIÓN DE CONTROLES						RIESGO RESIDUAL										
PROCESO	LÍDER DEL PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO DE RIESGO	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD RIESGO INHERENTE	Nivel P	IMPACTO RIESGO INHERENTE	Nivel I	NIVEL O ZONA DE RIESGO INHERENTE	Valor Zona de Riesgo	Tratamiento del Riesgo	Responsable de Ejecutar el Control	Periodicidad de Ejecución del Control	Control	Evidencia de Ejecución del Control	DESCRIPCIÓN CONTROL	NATURALEZA DEL CONTROL	Sumatoria Puntaje Valoración de los controles	RANGO DE CALIFICACIÓN DEL RIESGO	RANGO DE CALIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN	SOLIDEZ INDIVIDUAL DE CADA CONTROL	SOLIDEZ INDIVIDUAL DE CADA CONTROL	VALOR SOLIDEZ DEL CONJUNTO DE CONTROLES	TEDTO SOLIDEZ DEL CONJUNTO DE CONTROLES	# DE COLUMNAS EN EL MAPA DE CALOR QUE SE DESPLAZA EN EL EJE DE LA PROBABILIDAD	PROBABILIDAD RIESGO RESIDUAL	Nivel P Inherente	Nivel P	IMPACTO RIESGO RESIDUAL	Nivel I	ZONA DE RIESGO RESIDUAL	Valor Zona de Riesgo

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 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.

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:

- ❖ Crear la caracterización de los trámites de la Entidad
- ❖ Actualización y Publicación de enlaces de trámites en la página web de la entidad enlazadas con el SUIT.
- ❖ 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 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, Buzones de sugerencias y la página web institucional, además de la práctica de audiencias públicas de rendición de cuentas, 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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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)
- ❖ 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.

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
- ❖ Realizar capacitaciones en diferentes temas de servicio a la ciudadanía a funcionarios y contratistas de la entidad.
- ❖ Realizar mediciones de satisfacción de los ciudadanos respecto a la prestación del servicio
- ❖ Realizar informe consolidado de resultados de la medición de satisfacción

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

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.caldasaantioquia.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
- ❖ 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.
- ❖ 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, 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, ya que mediante el Decreto 056 del 07 de Marzo de 2022 se adicionan valores al código de integridad.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 (Decreto 056 del 7 de marzo de 2022) 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 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.

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.

Cuadro de control de cambios

Versión	Fecha	Descripción del cambio
1	30-01-2024	Definición Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y anexo Mapa de Riesgos Corrupción