



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 1 de 25

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE TULUÁ 2016

GUSTAVO ADOLFO VÈLEZ ROMÀN
Alcalde Municipal
Periodo de Gobierno 2016-2019

Febrero 11 de 2016





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 2 de 25

COMITÉ PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

GUSTAVO ADOLFO VÉLEZ ROMÁN
Alcalde Municipal

JULIO CÉSAR ARIAS GUTIÉRREZ
Director Departamento Administrativo de Planeación

GERMÁN VICENTE GARCÍA MARTÍNEZ
Secretario Privado

MARIA VICTORIA CASTRO QUINTERO
Secretaria Desarrollo Institucional

ALEXANDER RICARDO ANDRADE
Director Departamento de las TIC

CARLOS ANDRES RIVERA CARDONA
Asesor Jurídico

AYDEE TRUJILLO CORRALES
Jefe Oficina de Control Interno

MARCELA SANTAMARIA
Jefe Oficina Control Disciplinario Interno





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 3 de 25

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION.....	4
1. OBJETIVO Y ALCANCE	5
1.1. OBJETIVO GENERAL	5
1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
1.3. ALCANCE	5
2. FUNDAMENTOS LEGALES.....	6
3. COMPONENTES DEL PLAN.....	7
3.1. ASPECTOS GENERALES	7
3.2. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACION DE RIESGOS ANTICORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO	7
3.3. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	8
3.4. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	8
3.5. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	9
3.8. MAPA DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	16 - 23





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 4 de 25

INTRODUCCION

En aras de dar cumplimiento y proteger la gestión estatal la Alcaldía Municipal de Tuluá procede a la aplicación de lo estipulado por la Ley 1474 de 2011, siguiendo los planteamientos de la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, la Alcaldía Municipal de Tuluá presenta su plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, consistente en prevenir y abatir las prácticas de corrupción, impunidad e impulsar la mejora en la gestión pública con transparencia y calidad, orientada a los resultados, con el propósito de asegurar a la ciudadanía certidumbre en cuanto a las actividades de la administración Municipal, la calidad de sus servicios y el cambio de actitud de sus servidores públicos, garantizando una sólida cultura ética, su profesionalización y honestidad en su desempeño cotidiano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Tuluá, es un instrumento estratégico orientado a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, anualmente debe elaborarse esta estrategia, enmarcada en seis componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soportes normativos propios:

- a) El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos
- b) Las medidas antitrámites
- c) La rendición de cuentas
- d) Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- e) Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información
- f) Iniciativas Adicionales

La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo del Departamento Administrativo de Planeación Municipal, el cual además servirá de facilitador a los diferentes procesos que lideran cada uno de los componentes. Por su parte, La Oficina de Control Interno, será la encargada de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y la Oficina de Control Disciplinario Interno tendrá la función de sancionar disciplinariamente a aquellos servidores públicos que no cumplan con los lineamientos enmarcados en este documento.





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 5 de 25

1.

OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO GENERAL

Adoptar en la Alcaldía Municipal de Tuluá, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2016, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Capítulo 4 de la Parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y establecer estrategias encaminadas a la Lucha Contra la Corrupción.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer el mapa de riesgos de corrupción de la Alcaldía Municipal de Tuluá y sus respectivas medidas de mitigación.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la entidad.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía tuluëña.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano para la Alcaldía Municipal de Tuluá.
- Establecer estrategias en pro de lograr Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información
- Empezar Iniciativas Adicionales que nos permita mejorar nuestros procesos

1.3. ALCANCE

Las diferentes estrategias, acciones y mecanismos contenidas en el *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Tuluá*, deberán ser aplicadas por cada una de las unidades administrativas que conforman la Administración Central.





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 6 de 25

2.

FUNDAMENTOS LEGALES

La Alcaldía Municipal de Tuluá, pone en marcha la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en consecuencia a los siguientes lineamientos legales:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 (sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 de 2015 relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”).





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 7 de 25

3.

COMPONENTES DEL PLAN

3.1. ASPECTOS GENERALES

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 124 de 2016, las entidades que conforman el Estado Colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente:

“Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

En este marco, la Alcaldía Municipal de Tulúa debe anualmente elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el siguiente contenido: 1. El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, 2. Las medidas antitrámites, 3. La rendición de cuentas y 4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. 5. Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información. 6. Iniciativas Adicionales.

3.2. PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACION DE RIESGOS ANTICORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Responsable: Departamento Administrativo de Planeación y Oficina de Control Interno.





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 8 de 25

Este componente establece los riesgos de corrupción de la Alcaldía Municipal de Tuluá, entendiéndose por *Riesgo de Corrupción* la 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 la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular; generando a su vez las alarmas y la identificación de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos en cada uno de los procesos de la entidad.

3.3. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Responsables: Oficina Asesora Jurídica – Departamento Administrativo de las TIC – Secretaría de Desarrollo Institucional/Gestión Documental.

La política de racionalización de trámites de la Alcaldía Municipal de Tuluá, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Administración Municipal, teniendo en cuenta que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de nuestra gestión y de la atención a la ciudadanía Tuluéña.

3.4. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

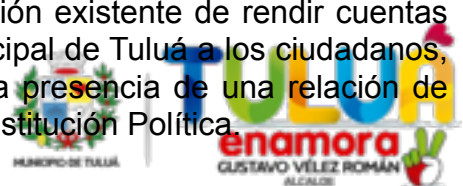
Responsable: Secretaría Privada.

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, reconoce la rendición de cuentas como una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

En este sentido la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano.

Como espacio de reconocimiento:

A partir de la rendición de cuentas se afirma la obligación existente de rendir cuentas por parte de los servidores públicos de la Alcaldía Municipal de Tuluá a los ciudadanos, quienes al reconocer su derecho de exigirla, recrean la presencia de una relación de poder y soberanía consagrada en el Artículo 3 de la Constitución Política.





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 9 de 25

Instrumento de Mejoramiento Continuo de la Administración:

La rendición de cuentas, es la oportunidad de Administración Municipal de mejorar su actuación y evaluar sus procedimientos, productos y/o servicios respecto de la satisfacción de los ciudadanos Tuluéños.

Esta satisfacción es el principal instrumento de sostenibilidad de la Alcaldía Municipal de Tuluá. Se llama legitimidad y es la creencia por parte de los Tuluéños, de la necesidad de una entidad o la acción de sus servidores públicos.

Además de lo anterior, el Sistema de Gestión integrado SIGI, adoptado por la Resolución 0068 de 2009, obliga a la Administración Municipal a facilitar la evaluación, el control ciudadano a la calidad de la gestión, y el acceso a la información sobre los resultados del sistema, como también la comunicación informativa mediante la cual se debe orientar y evaluar entre otros aspectos la realización de procesos de rendición de cuentas a través de audiencias públicas.

En este sentido la Alcaldía Municipal de Tuluá basará su estrategia de Rendición de cuentas a través de los tres componentes principales del concepto: Información, Dialogo e Incentivos.

Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

3.5. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 10 de 25

Responsable: Secretaría de Desarrollo Institucional y Oficina de Control Disciplinario Interno.

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Administración Municipal, siendo el Servicio al Ciudadano el eje principal de cumplimiento de la misión Institucional, a fin de garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de accesibilidad de los trámites y servicios, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos Tulueños.

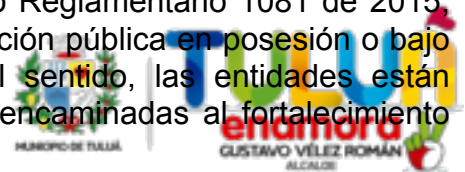
En tal sentido, la Secretaria de Desarrollo Institucional en articulación con la Oficina de Control Disciplinario Interno, liderarán en la Administración Municipal, la Política de atención al ciudadano, cumpliendo con los lineamientos establecidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

3.6 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Responsable: Desarrollo Institucional - Departamento Administrativo de las TIC – Control Interno de Gestión – Control Disciplinario Interno.

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 *“Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”*.

El derecho de acceso a la información pública Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 11 de 25

del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

A Continuación se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.

1. Lineamientos de Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección '*Transparencia y acceso a la información pública*'. En caso de publicarse en una sección diferente o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar la información y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.

Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 12 de 25

- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

Para evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, la Procuraduría General de la Nación desarrolló la *matriz de autodiagnóstico* que es una herramienta que mide la aplicación de la citada ley y se encuentra a disposición de los sujetos obligados. En el link: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia>. Es importante recordar que la garantía del derecho de acceso a la información pública requiere que las entidades vayan más allá de la publicidad de la información mínima obligatoria, y determinen en su accionar cotidiano, qué otra información es útil para los ciudadanos.

También hace referencia a todas aquellas actividades que desde la administración se generan para que el ciudadano con el acceso a la información tome mejores decisiones, controle la actuación de las entidades públicas, participe en la gestión de lo público y se garanticen otros derechos.

En estas estrategias también se recomienda incluir actividades encaminadas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) con la que cuenta la entidad y la que entrega al ciudadano.

Lo anterior se relaciona con la necesidad de articular sistemas de información, actualización y verificación de datos, y demás actividades que permitan garantizar altos estándares en la información.

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 13 de 25

a) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.

b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:

- El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.
- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta Recibida.

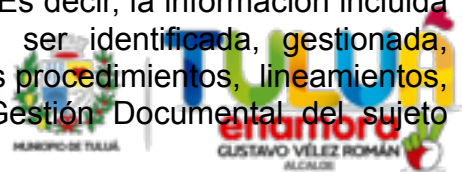
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades.

Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace "*Transparencia y acceso a información pública*", así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

De otra parte la entidad debe articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado.



Carrera 25 No. 25-04 PBX:(2) 2339300 Ext: 6011 – 6020

Fax: 2252908 - Código Postal: 763022

www.tulua.gov.co – facebook.com/alcaldiadetulua

twitter.com/alcaldiadetulua



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 14 de 25

Es de resaltar que en la elaboración del Programa de Gestión Documental se deben aplicar los lineamientos señalados en el Decreto 2609 de 2012 o los parámetros que fije el Archivo General de la Nación.

4. Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública. Para el efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, las entidades deben generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

A continuación se muestra un modelo para formular la estrategia de Transparencia y Acceso a la Información.

3.7 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

**Responsable: Control Disciplinario Interno - Desarrollo Institucional -
Departamento Administrativo de las TIC - Oficina Asesora Jurídica**





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 15 de 25

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

Se sugiere:

Códigos de Ética: Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan

Lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es aprobado mediante Acta No. 001 del día 11 de febrero de 2016, por los siguientes servidores públicos que hacen parte del Comité del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Tuluá.

GUSTAVO ADOLFO VÉLEZ ROMÁN
Alcalde Municipal






PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 16 de 25

N o.	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS ENTREGADOS	RESPONSABLES	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	PRIMER COMPONENTE: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo																	
1.1	Capacitación sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano específicamente en la metodología de mapa de riesgos de corrupción	Capacitar a los integrantes del comité del SIGI como líderes en cada proceso	1 equipo del SIGI capacitado														1 conocimiento adquirido sobre la metodología de mapa de riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno
1.2	Aplicar la metodología de Mapa de Riesgos de corrupción implementada por la entidad	Desarrollar cada una de las etapas definidas en la formulación para la formulación del Mapa de Riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad	1 Metodología de administración de riesgos de corrupción aplicada en los 3 procesos de la entidad														Formulación de Mapa de Riesgos en los procesos estratégicos- apoyo- misionales- evaluación	Líderes de calidad en cada uno de los procesos de la entidad
1.3	Consolidar el Mapa de Riesgos de corrupción	Consolidar el Mapa de Riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad	1 Mapa de Riesgos de corrupción consolidado														Formato Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	Departamento de Planeación- Oficina de Calidad
1.4	Publicar Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción en cada uno de los procesos de la entidad	1 Mapa de Riesgos de Corrupción publicado														 Constancia de publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Departamento de Planeación- Oficina de Calidad



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 18 de 25

2. 2	Identificación de trámites y servicios	Revisar y depurar conjuntamente con los responsables todos los trámites y servicios que se realizan en la entidad	100 % de los trámites y servicios revisados y depurados																	Trámites y servicios revisados y depurados	Todas las dependencias de la administración municipal que poseen trámites y/o servicios	
		Actualizar la información del formato de inventario de trámites y servicios conforme a la depuración realizada con los responsables de cada proceso	1 Formato de inventario de trámites y servicios actualizado y consolidado																			Formato de inventario de trámites y servicios actualizado y consolidado
		Actualización de las Tablas de retención documental (TRD) y Tablas de Valoración Documental (TVD)	1 actualización de TRD y TVD realizada																		Actualización de TRD y TVD realizada	Desarrollo Institucional-Gestión Documental
2. 3	Revisión y documentación de los procesos y procedimientos	Revisar y documentar los procesos y procedimientos relacionados con los trámites y servicios existentes	100 % de los procesos y procedimientos relacionados con los trámites y servicios revisados y documentados																		Procesos y procedimientos relacionados con los trámites y servicios revisados y documentados	Departamento de Planeación-Oficina de Calidad





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 20 de 25

3.1	Visibilizar la información de la entidad	Acompañamiento a la ciudadanía a través de la plataforma tecnológica "MI BARRIO"	7 8 0 seguimientos a solicitudes en la plataforma	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Seguimientos a solicitudes en la plataforma	Secretaría Privada y Departamento de las TIC
		Registro de noticias publicadas en los medios de comunicación (Prensa, Radio y Televisión)	7 8 0 noticias de la alcaldía publicadas en los medios de comunicación masivos de comunicación	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Noticias relacionadas con la gestión de la administración, PQRS'D de la comunidad
3.2	Cumplimiento al componente de información	Publicar la información en el sitio web www.tulua.gov.co conforme al componente de información de la estrategia de gobierno en línea	Actualizar el portal en el componente de información	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Actualización de la información en las diferentes instancias de la pagina web de la alcaldía	Departamento de las TIC
3.3	Implementación de espacios de diálogo con la comunidad y partes interesadas	Consejos comunitarios donde se brinda información sobre la gestión, se anuncian nuevos proyectos y se presten servicios a la comunidad	23 de consejos comunitarios al año	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Consejos comunitarios realizados	Alta dirección y demás oficinas de la administración





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 21 de 25

		Ruedas de prensa	5 2 Ruedas de prensa	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Ruedas de prensa	Oficina de comunicaciones-Secretaría Privada										
3.4	Informe de gestión	Se llevará a cabo la rendición de cuentas conforme lo establecido en la normatividad vigente,	1 informe de gestión publicado																x	Publicación de un informe de gestión que facilite al ciudadano la comprensión sobre todo lo realizado en la vigencia	Oficina de comunicaciones-Secretaría Privada									
4 CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano																														
4.1	Poner a disposición de la ciudadanía la información de interés actualizada	Publicar en el portal web información de los tramites y servicios ofrecidos por la entidad	Publicación de información actualizada en la página web	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Publicación realizada	Departamento de las TIC Departamento de Planeación-Oficina de Calidad										
		Mantener los canales de atención actualizados	5 Canales de atención actualizados	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Canales de atención actualizados	Departamento de las TIC										
4.2	Medir la percepción de los usuarios con los tramites y servicios que presta la entidad a través de los diferentes canales de atención	Difundir y promover la aplicación de los formatos para medir la percepción de los usuarios atendidos																	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Formatos para evaluar la percepción de los usuarios diligenciados	Desarrollo Institucional-Oficina de Atención al ciudadano
		Aplicar formatos para medir la percepción de los usuarios atendidos	1 2 informes al año	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		Todas las dependencias de la administración										





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 22 de 25

		Recopilar y tabular la información, generando informe de satisfacción		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Informes	Desarrollo Institucional- Oficina de Atención al ciudadano			
4. 3	Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna	Fortalecimiento de los funcionarios de la Unidad de Correspondencia y personal que brinda atención al público	1 fortalecimiento realizado													x	Capacitación, adecuación de oficina, Fortalecimiento de los sistemas de información y flujos de trabajo	Desarrollo institucional- Oficina de Gestión y Desarrollo Humano Departamento de las TIC		
		Sensibilizar a cada una de las dependencias, a fin de que se realice trabajo interno para el conocimiento de los procesos y procedimientos que los rigen	1 sensibilización realizada	x														Sensibilización realizada	Oficina de Control interno de Gestión	
		Elaborar caracterización de los PQRS	1 caracterización de PQRS' D efectuada															x	caracterización de PQRS' D efectuada	Desarrollo Institucional- Oficina de Atención al ciudadano
		Elaborar caracterización de los usuarios	1 Caracterización de usuarios efectuada															x	Caracterización de usuarios efectuada	Departamento de las TIC





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 23 de 25

4.4	Promover la cultura del servicio al ciudadano	Realizar proceso de inducción y re inducción a nivel de toda la Administración Municipal	1 proceso de inducción y re inducción realizado	x												proceso de inducción y re inducción realizado	Desarrollo institucional-Oficina de Gestión y Desarrollo Humano		
		Realizar programas de capacitación y sensibilización para el desarrollo de competencias y habilidades relacionadas con el servicio al ciudadano	3 jornadas de capacitación			x		x									Jornadas de capacitación realizadas		
		Difundir y promover la aplicación del Manual de Atención al Ciudadano	Publicación en el portal web			x											Publicación realizada	Desarrollo Institucional-Oficina de Atención al ciudadano	
4.5	Fortalecer los canales de atención	Reubicación de oficinas para el mejoramiento de la atención al ciudadano	1 fortalecimiento locativo realizado														Fortalecimiento locativo realizado	Desarrollo Institucional-Almacén General	
		Acondicionamiento de la planta física																	
4.6	Disponer de un registro público sobre los derechos de petición	Realizar la actualización de la reglamentación del derecho de petición por cambio en normatividad	1 actualización normativa realizada															Actualización normativa realizada	Oficina de Control Disciplinario Interno
5.	QUINTO COMPONENTE: Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información.																		





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 24 de 25

5.1	Fortalecimiento de canales de participación ciudadana	Revisión de los procedimientos de los cinco (5) canales (Internet-Página Web ventanillas de radicación, Atención telefónica, Atención personalizada, Correo electrónico) Ajustes y creación de los procedimientos.	100% del procedimiento de los canales	x													Cinco (5) canales Ajustados, Documentados y operando.	Secretaría de Desarrollo Institucional, DATIC y Planeación.
5.2	Publicación, seguridad y privacidad de la información	Difundir y Realizar dos talleres con la ciudadanía para exponer el tema sobre seguridad y privacidad	1 Taller por mes						x								Prueba a realizar a 10 ciudadanos registrados.	Secretaría de Desarrollo Institucional, DATIC, Oficina Asesora Jurídica.
5.3	Difusión de servicios	Difusión en medios tradicionales (radio, t.v, prensa), presentación en los consejos comunitarios, material P.O.P (folletos, plegables).	10 Consejos comunitarios, una pauta publicitaria una vez por mes						x								Apoyo en los 10 consejos comunitarios y registro de 50 personas en la plataforma del Municipio.	DATIC y comunicaciones
6. SEXTO COMPONENTE: Iniciativas Adicionales																		





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PL-260-01

Versión: 02 Fecha de aprobación: 29 de enero de 2014

Página 25 de 25

6. 1	Socializar el Manual de Ética con los Clientes internos y externos de la Administración Municipal	Se efectuarán jornadas de socialización y sensibilización del manual de ética	1 Manual Socializado	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1 Manual de Etica	Control Disciplinario interno, Desarrollo Institucional, Comunicaciones y las TIC
6. 2	Publicar en la pagina Web del Municipio el Manual de etica	Se debe remitir manual de ética a las TIC para su publicación en la WEB del Municipio	1 Manual Publicado	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1 Manual	Control Disciplinario interno, Desarrollo Institucional, Comunicaciones y las TIC	

