

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VIGENCIA 2016



Avanza con equidad para todos

Fecha de Publicación: 31 de Marzo de 2016

NIT. 890.980.093 - 8  
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia  
[www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)



## CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS REALIZADOS
1.0	31/03/2016	Publicación del Documento

NIT. 890.980.093 - 8  
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia  
[www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)



León Mario Bedoya López  
**Alcalde Municipal**

Andrés Felipe Londoño Restrepo  
**Departamento Administrativo de Planeación**

Jorge Alberto Garcés Vásquez  
**Secretario de Deporte y Recreación**

Guillermo León Restrepo Ochoa  
**Secretario de Educación**

Gonzalo Escobar Flórez  
**Secretario General**

Juan Carlos Zapata Pimienta  
**Secretario de Gobierno**

Eliana María Arias Ramírez  
**Secretaria de Hacienda**

José Fernando Escobar Estrada  
**Secretario de Infraestructura**

Oscar Darío Muñoz Vásquez  
**Secretario Jurídico**

Carlos Andrés Mieles Tamayo  
**Secretario de Medio Ambiente**

Julián David Jaramillo Vásquez  
**Secretario de Movilidad**

María Victoria Pulgarín Pérez  
**Secretaria de Participación e Inclusión Social (E)**

Omar Ramiro Ochoa Romero  
**Secretario de Salud y Protección Social**

Clara Cecilia Muñoz Usma  
**Secretaria de Servicios Administrativos**

Silvia Patricia Quintero Franco  
**Secretaria de Vivienda y Hábitat**

Juan Fernando Ortiz Arango  
**Oficina Asesora de Comunicaciones**

Javier de Jesús Hernández Hernández  
**Oficina Asesora de Control Interno de Gestión**

NIT. 890.980.093 - 8  
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia  
[www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)



## Tabla de Contenido

<b>Introducción</b> .....	5
<b>1. Objetivos de Plan</b> .....	7
<b>1.1 Objetivo general</b> .....	7
<b>1.2 Objetivos específicos</b> .....	7
<b>2. Marco normativo</b> .....	8
<b>3. Contexto institucional</b> .....	9
<b>a. Riesgos de Corrupción</b> .....	11
<b>b. Racionalización de trámites</b> .....	13
<b>c. Rendición de cuentas</b> .....	13
<b>d. Atención al ciudadano</b> .....	14
<b>e. Transparencia y acceso a la información pública</b> .....	15
<b>4. Formulación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.</b> .....	16
<b>5. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2016</b> .....	16
<b>5.1 Componente: Riesgos de Corrupción</b> .....	17
<b>5.2 Componente: Estrategia anti-trámites</b> .....	18
<b>5.3 Componente: Atención al Ciudadano</b> .....	19
<b>5.5 Componente: Transparencia y acceso a la información pública</b> .....	21
<b>5.6 Componente: Iniciativas adicionales</b> .....	22
<b>6. Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b> .....	23

## Introducción

La lucha contra el fenómeno de la corrupción, se ha convertido en una prioridad para el Gobierno Colombiano, que ha entendido esta como el factor que en mayor medida afecta el cumplimiento de los objetivos institucionales, y deslegitima la institucionalidad pública nacional y territorial.

El objetivo del quehacer público es velar por el bienestar general de la ciudadanía, manteniendo lineamientos claros y efectivos para evitar que este objetivo natural sea desviado, el fenómeno de la corrupción debe ser entendido como el *abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones (Transparencia Internacional).*

Las prácticas corruptas se han materializado por doquier en la función pública, y se han convertido en un elemento casi que, con presencia natural en la sociedad, de allí, de dimensionar el impacto negativo que este fenómeno tiene sobre la gestión de lo público, ha surgido la imperiosa necesidad de definir mecanismos normativos, procedimentales y operativos que permiten iniciar una lucha franca frente a los agentes corruptos.

En ese orden a partir del año 2011, con la expedición del Estatuto Anticorrupción, se ha dado inicio a una instrumentalización importante para combatir este fenómeno, la creación de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica, quien lidera las estrategias de lucha contra la corrupción ha sido definitiva y la aplicación de estos instrumentos a nivel local es fundamental para tener éxito en esta cruzada.

Sin embargo, aun cuando los avances han sido significativos, los resultados no lo han sido de igual forma; es así como la medición del IPC (Índice de Percepción de Corrupción) para el año 2015, realizado por transparencia internacional, ubica a Colombia en la posición 83, dentro de 168 países, con un IPC de 37 puntos, siendo el tercer país latinoamericano después de Chile y Brasil, esta posición no es del todo cómoda para un Estado que se ha planteado el reto de combatir de frente la corrupción.

Las estrategias de lucha contra la corrupción, tanto en el entorno nacional como internacional, han sido objeto de procesos de modernización, con el fin de que las mismas se hagan más eficaces en la identificación, tratamiento y sanción de este tipo de delitos.

Debido a este panorama es necesario que, en las entidades públicas, se definan y pongan en marcha acciones y procesos adecuados, oportunos y eficaces, que les permitan de una manera más estructurada atacar la corrupción, y evidenciar mejores resultados en esta materia.

Es así, como durante el último cuatrienio la Administración Municipal de Itagüí ha iniciado procesos de fortalecimiento institucional en aspectos como atención al ciudadano, la transparencia y publicidad de la información y rendición de cuentas, dichas iniciativas le han significado ubicarse entre los líderes de los indicadores de Gobierno Abierto a Nivel Nacional, consolidando su imagen de una administración abierta y participativa. De igual forma ha implementado el Sistema Integrado de Gestión (SIGI): compuesto por el Sistema de Gestión de la Calidad, el Sistema de Control Interno, el Modelo Estándar de Control Interno, y el Sistema de Mejoramiento Continuo, con el fin de generar una cultura del autocontrol y de compromiso con el servicio público.

En este orden y en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, y lo expresado en su artículo 73, la Administración Municipal de Itagüí, para esta nueva vigencia ratifica su compromiso en la lucha contra la corrupción y presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016, como un instrumento institucional que fortalecerá el avance en busca de un **Itagüí con equidad para todos**.

## 1. Objetivos de Plan

### 1.1 Objetivo general

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano tiene como objetivo principal el propender por una Administración Pública local transparente, basada en los principios del Gobierno Abierto, que fortalezca sus instrumentos de control institucional y que brinde seguridad y confianza en la ciudadanía. Concentrando sus acciones en el fortalecimiento de la administración del riesgo, el mejoramiento en la atención al ciudadano y la prestación de trámites y servicios, el dialogo de doble vía con la ciudadanía y el acceso a la infomación.

### 1.2 Objetivos específicos

- Ejecutar acciones en procura de la mitigación de los riesgos de corrupción
- Desarrollar procesos de mejoramiento en la atención al ciudadano
- Aplicar acciones para la mejor prestación del servicio institucional y la ejecución de trámites
- Desarrollar acciones en procura del empoderamiento de la ciudadanía frente a los procesos de rendición de cuentas.
- Ofrecer a la ciudadanía información confiable respecto a la gestión institucional

## 2. Marco normativo

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

Documento	Descripción
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 943 de 2014	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

NIT. 890.980.093 - 8  
 PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
 Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)  
 Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia  
[www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)





De igual forma existen dentro del marco normativo algunos lineamientos establecidos a nivel institucional que tienen relación con esta materia:

Documento	Descripción
Decreto 1458 de 2013	Código de Ética Municipio de Itagüí
Decreto 1082 de 2013	Comité de Ética
Decreto 994 de 2014	Por el cual se actualiza y fortalece el Modelo Estándar de Control Interno MECI de la Administración Municipal de Itagüí
Decreto 1390 de 2015	Por el cual se modifica la estructura orgánica del Municipio de Itagüí
Decreto 234 de 2016	Por medio del cual se adopta y establecen los canales de atención al ciudadano en cuanto a medios y horarios
Decreto 244 de 2016	Por el cual se modifica el decreto 961 del 5 de septiembre de 2013, el cual modificó el decreto 571 de 2012 con el que se creó el comité de gobierno en línea del municipio de Itagüí y se dictaron otras disposiciones

### 3. Contexto institucional

Es importante dentro del proceso de definición de acciones, tener presente el alcance y la realidad actual institucional en relación con los seis (6) componentes que conforman para esta vigencia el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como un insumo para identificar las oportunidades que existen en procura de la mejora institucional, al igual que los diferentes recursos que podrán apoyar la definición acciones en esta materia.



Componentes plan anticorrupción y de atención al ciudadano  
Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Presidencia de la Republica. 2015.

El alcance de cada uno de los componentes del plan se describe a continuación:

### Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:

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

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

NIT. 890.980.093 - 8  
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia  
[www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)



**Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

**Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

**Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

**Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

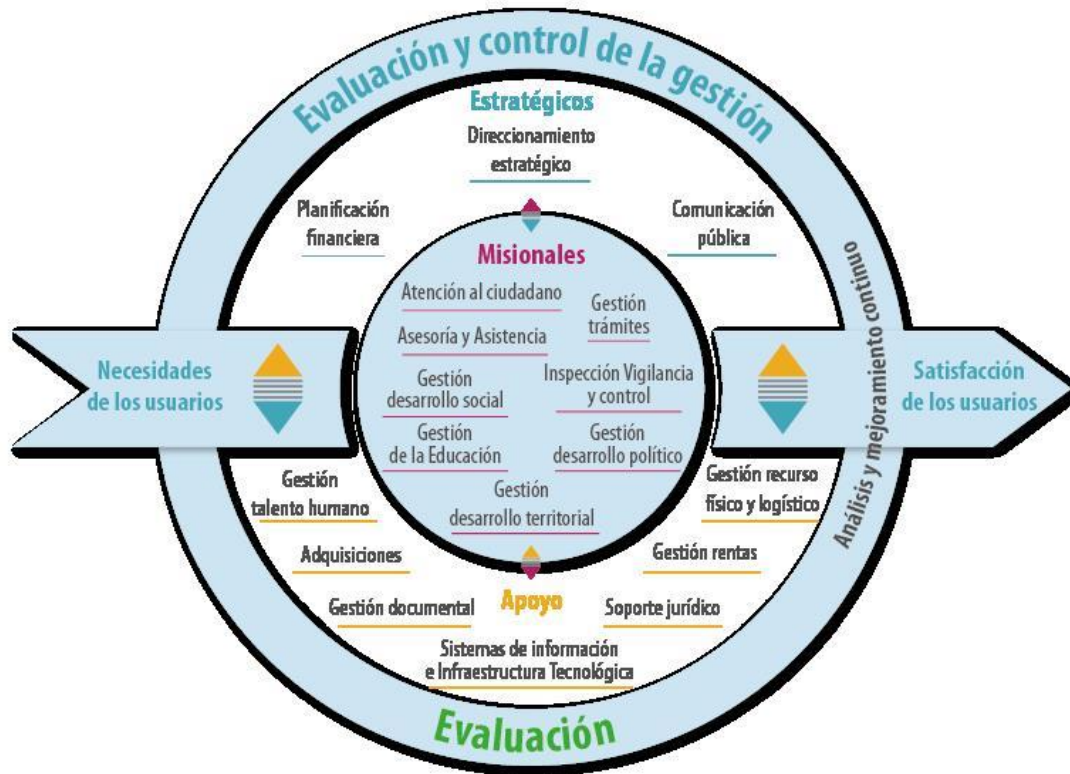
Como proceso inicial para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la vigencia 2016, fue realizada una revisión del estado actual de cada uno de los componentes al interior de la entidad, dicho proceso permitió evidenciar los siguientes resultados:

## a. Riesgos de Corrupción

El proceso de identificación de riesgos de corrupción, se ha adelantado a través de cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de Itagüí - SIGI, y con la participación de cada una de las áreas responsables de su ejecución, el siguiente es el mapa de procesos de la Administración Municipal:

NIT. 890.980.093 - 8  
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia  
[www.itagui.gov.co](http://www.itagui.gov.co)





Mapa de Procesos – Sistema Integrado de Gestión de Itagüí - SIGI

En cada uno de los procesos institucionales, fueron identificados los posibles riesgos de corrupción que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos propuestos, dentro de este proceso de identificación se construyó el mapa de riesgos que cuenta con 43 riesgos identificados en 17 procesos institucionales.

## b. Racionalización de trámites

En relación con la estrategia de racionalización de trámites, bajo los términos definidos en el Decreto Ley 019 de 2012, la entidad ha desarrollado actividades que se han concentrado en la publicación del inventario de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, conforme a lo establecido en el Art. 40, del mencionado decreto. En esta materia se evidencia un avance del 62%, situación que debe ser atendida con prioridad dada su relevancia dentro de los procesos de atención al ciudadano. No se evidencian aun procesos iniciados que tiendan a la simplificación, racionalización y automatización de trámites, por lo cual las acciones sobre este componente deben concentrarse en iniciar estos procesos.

## c. Rendición de cuentas

Sobre este componente, se han realizado las acciones tendientes a dar cumplimiento a lo normativamente establecido para los ejercicios de audiencias públicas de rendición de cuentas. El proceso de revisión de su estado actual, permitió identificar las siguientes debilidades:

- Ausencia de mecanismos que permitan llegar con la información a toda la comunidad
- Aplicación de correctivos a partir de las PQRS recibidas luego de los ejercicios de RDC
- Planeación insuficiente para la instalación de las jornadas de RDC
- Debilidad en los mecanismos de inclusión y accesibilidad

Principalmente los hallazgos en este componente evidencian, la necesidad de emprender acciones que fortalezcan los mecanismos de convocatoria, vinculación y retroalimentación a los procesos 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.

#### d. Atención al ciudadano

Frente a los mecanismos de atención al ciudadano, la entidad ha realizado algunas acciones que han procurado mejorar la relación de doble vía que debe existir con la comunidad. Existe de igual forma un espectro importante de oportunidades de mejoramiento en este componente. El proceso de revisión de su estado actual, permitió identificar las siguientes debilidades:

- Falta de apropiación por parte de los funcionarios en materia de atención al ciudadano
- Asignación de recursos financieros para la ejecución de proyectos
- Ambiente laboral inadecuado
- Falta de articulación institucional

Este proceso de revisión, permite evidenciar que las acciones que se definan para este componente deben fortalecer la estructura administrativa dedicada a la atención al ciudadano, el mejoramiento de recursos tecnológicos y los procesos de internos de interacción que componen la atención ciudadana.

### e. Transparencia y acceso a la información pública

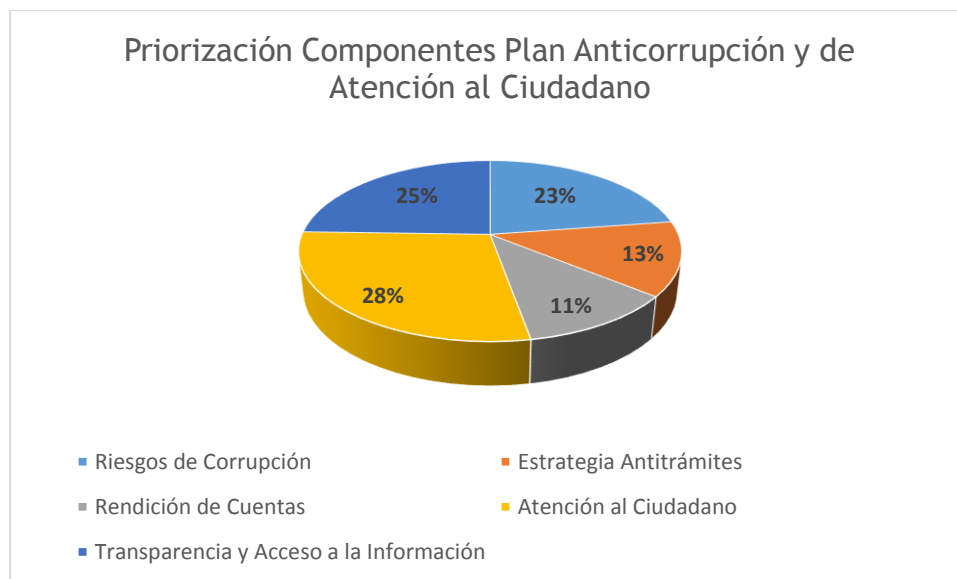
Este componente, se encuentra reglamentado por la ley 1712 de 2014, el decreto 103 de 2015 y la resolución 3564 de 2015, los elementos que deben ser tenidos en cuenta dentro de estos aspectos son: transparencia activa (disposición de la información) – transparencia pasiva (atención a solicitudes) – instrumentos para la gestión de la información (registro de activos – índice de información reservada y clasificada – programa de gestión documental) y accesibilidad.

Una visión actual de la situación de este componente, se puede revisar desde dos aspectos fundamentales, el primero de ellos relacionado con el avance en el cumplimiento de la normatividad vigente en esta materia y un segundo aspecto relacionado con la administración documental de la entidad, el siguiente esquema presenta de manera general la situación de ambos aspectos:

- Con relación al primero de ellos, puede evidenciarse que se han ejecutado acciones para dar cumplimiento a lo establecido en materia de acceso a la información, sin embargo aun no se ha llegado a un cumplimiento estricto de los dispuesto normativamente en este aspecto.
- En segundo lugar, en los procesos de gestión documental se hace evidente la necesidad de contar con mayor apoyo tecnologico y procesos de apropiación en los aspectos relacionados con la gestión y disposición de la información.

#### 4. Formulación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Con el objetivo de construir un plan ajustado a la realidad institucional y que contará con la participación de los funcionarios de la Administración Municipal, se realizó una consulta interna a través de la cual se indagó sobre las prioridades que este plan debería atender, dicha consulta se realizó a cada una de las Secretarías de Despacho a través de los Líderes MECI, los resultados permitieron evidenciar lo siguiente:



Como resultado de este ejercicio se evidencia que la percepción institucional prioriza lo concerniente a Atención al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información y Gestión del Riesgo.

#### 5. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2016

Conforme a lo reflejado en la situación actual de cada componente, de acuerdo a los aportes recibidos, y en aras de aportar a la construcción de un estado más eficiente, más transparente y más participativo, a continuación, se presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016.



## 5.1 Componente: Riesgos de Corrupción

Las actividades de este componente se concentran en la implementación y apropiación de la política de administración del riesgo, la actualización y seguimiento al mapa de riesgos de corrupción institucional. Las actividades definidas para este componente son las siguientes:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Sensibilizar y realizar procesos de apropiación a funcionarios acerca de la política de administración del riesgo	1 Jornada de Sensibilización	Cumplimiento de la Meta	Departamento Administrativo de Planeación	01/06/2016
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos Actualizado	Cumplimiento de la Meta	Departamento Administrativo de Planeación	29/02/2016
<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	3.1	Publicar Mapa de Riesgos	Publicación Mapa de Riesgos	Documento Publicado	Oficina Asesora de Comunicaciones	31/03/2016
	3.2	Apertura de Consulta Externa del Mapa de Riesgos	Consulta realizada	Número de participantes	Oficina Asesora de Comunicaciones	22/04/2016
	3.3	Retroalimentar aportes recibidos	Retroalimentación	Número de respuestas a aportes generadas	Departamento Administrativo de Planeación - Oficina Asesora de Comunicaciones	15/05/2016
	3.4	Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos Actualizado	Cumplimiento de la Meta	Departamento Administrativo de Planeación	30/06/2016
	3.5	Divulgar Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	1 Campaña de Divulgación	Cumplimiento de la Meta	Oficina Asesora de Comunicaciones	30/07/2016
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	4.1	Realizar mesas de trabajo	Actas de Reunión	Número de mesas de trabajo realizadas	Departamento Administrativo de Planeación	30/04/2016 31/08/2016 31/12/2016
	4.2	Divulgar resultados de seguimiento y revisión	Divulgación ejecutada	Cumplimiento de la Meta	Departamento Administrativo de Planeación - Oficina Asesora de Comunicaciones	30/04/2016 31/08/2016 31/12/2016
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento a los controles definidos	3 Informes de Seguimiento	Número de informes realizados	Oficina de Control Interno de Gestión	30/04/2016 31/08/2016 31/12/2016

## 5.2 Componente: Estrategia anti-trámites

El componente antitrámites concentra sus esfuerzos en esta vigencia en la finalización de la inscripción 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 al menos dos (2) de ellos para que sean prestados de manera electrónica a través del Sitio Web Institucional. Las actividades definidas para este componente son las siguientes:

Componente 2: Estrategia Anti-Trámites						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Publicación y Actualización de Trámites	1.1	Actualizar información de trámites inscritos en el SUIT	Trámites Actualizados	Número de Trámites Actualizados	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	31/06/2016
	1.2	Finalizar inscripción de trámites en el SUIT	100% del Inventario Inscrito	Número de Trámites Inscritos / Número de Trámites en Inventario	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	30/07/2016
	1.3	Publicar enlaces de trámites en el Sitio Web Institucional	100% de enlaces publicados	Número de enlaces / Número de Trámites Inscritos	Oficina de Sistemas e Informática	30/07/2016
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Priorización de Trámites	2.1	Priorizar inventario de trámites	Listado de trámites priorizados	Número de Trámites Priorizados	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - Líderes de Secretarías	30/08/2016
<b>Subcomponente/proceso 3</b> Racionalización y simplificación de Trámites	3.1	Iniciar proceso de racionalización y simplificación	Trámites Racionalizados - Simplificados	Número de Trámites Racionalizados - Simplificados	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	31/09/2016
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Racionalización de Trámites	3.1	Automatizar trámites	2 Trámites Automatizados	Número de trámites automatizados	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - Oficina de Sistemas e Informática	30/07/2016
					Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - Oficina de Comunicaciones	30/11/2016
<b>Subcomponente /proceso 5</b> Divulgación	4.1	Socializar a la comunidad los trámites electrónicos implementados	2 Campañas de Divulgación	Número de campañas realizadas	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - Oficina de Comunicaciones	30/07/2016
					Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - Oficina de Comunicaciones	30/11/2016

\* Finalizado el proceso de priorización se ingresará la información de las acciones de racionalización al Sistema Único e Información de Trámites, conforme a lo dispuesto en la normatividad actual.

### 5.3 Componente: Atención al Ciudadano

El componente de atención a la ciudadanía, se reviste como uno de los más importantes en el mejoramiento de la relación de la institucionalidad con la ciudadanía, las acciones del mismo van encaminadas a su fortalecimiento y mejoramiento. Las actividades definidas para este componente son las siguientes:

Componente 3: Mecanismos de Atención a la Ciudadanía						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar encuesta de clima laboral a los funcionarios de la Admistración Municipal	Encuesta clima laboral	Nivel de Satisfacción Clima Laboral	Secretaría de Servicios Administrativos	30/04/2016
	1.2	Definir un plan de mejora conforme a los resultados de la encuesta de clima laboral	Plan de Mejora	Cumplimiento de la meta	Secretaría de Servicios Administrativos	30/05/2016
	1.3	Replantear la plataforma estratégica institucional	Plataforma estratégica	Cumplimiento de la meta	Alta Dirección de la Entidad	15/06/2016
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Formalizar canales de atención	Formalización canales de atención	Número de canales formalizados	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	31/03/2016
	2.2	Desarrollar jornadas interinstitucionales de atención a la ciudadanía (Feria de Atención al Ciudadano)	1 Feria de Atención al Ciudadano	Cumplimiento de la meta	Secretarías de Despacho - Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - Entidades Descentralizadas	31/12/2016
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	3.1	Sensibilizar a los funcionarios de la Administración Municipal en materia de atención al ciudadano	Sensibilización ejecutada	Porcentaje de reducción en quejas por mala atención	Secretaría de Servicios Administrativos - Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	30/08/2016
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Actualizar el procedimiento de Atención al Ciudadano para ser incluido en el SIGI	Procedimiento Actualizado	Cumplimiento de la meta	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - Coordinación del SIGI	30/05/2016
	4.2	Definir protocolo de atención al ciudadano	Protocolo de atención	Cumplimiento de la meta	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	30/05/2016
	4.2	Actualizar Manual de Atención al Ciudadano	Manual Actualizado	Cumplimiento de la meta	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - Coordinación del SIGI	30/05/2016
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Realizar caracterización de usuarios de la Administración Municipal	Informe de Caracterización de usuarios	Cumplimiento de la meta	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	30/08/2016
	5.2	Elaborar plan de ajuste mecanismos de atención	Plan de Ajuste	Cumplimiento de la meta	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental - Oficina Asesora de Comunicaciones - Coordinación SIGI	30/19/2016

## 5.4 Componente: Rendición de Cuentas

El componente de rendición de cuentas, es fundamental en la materialización del compromiso con un Gobierno Abierto y de construcción colectiva, por tal motivo las siguientes son las acciones definidas para avanzar hacia esta meta:

Componente 4: Rendición de Cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Documentar procedimiento de Rendición de Cuentas en el SIGI	Procedimiento Actualizado	Cumplimiento de la meta	Departamento Administrativo de Planeación - Oficina Asesora de Comunicaciones - Coordinación SIGI	30/05/2016
	1.2	Gestionar la comunicación de los informes de rendición de cuentas	Publicación de Informes	Número de informes publicados	Oficina Asesora de Comunicaciones	30/07/2016 31/12/2016
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar audiencias de Rendición de Cuentas	Audiencia Rendición de Cuentas	Número de audiencias realizadas	Departamento Administrativo de Planeación - Oficina Asesora de Comunicaciones	30/07/2016 31/12/2016
	2.2	Realizar descentralizadas de dialogo con la comunidad	2 Jornadas ejecutadas	Número de jornadas realizadas	Alta Dirección - Departamento Administrativo de Planeación - Oficina Asesora de Comunicaciones	30/07/2016 31/12/2016
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Realizar jornadas de capacitación a la comunidad en materia de participación ciudadana	1 Jornadas de capacitación ejecutadas	Número de jornadas realizadas	Secretaría de Participación e Inclusión Social	31/12/2016
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar planes de mejoramiento derivados de los procesos de retroalimentación	Planes de Mejoramiento	Cumplimiento de la meta	Departamento Administrativo de Planeación	31/08/2016

## 5.5 Componente: Transparencia y acceso a la información pública

Las acciones definidas en este componente, buscan dar estricto cumplimiento a lo dispuestos en la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015, en materia de acceso a la información pública. Estas acciones se describen a continuación:

Componente 5: Transparencia y acceso a la Información Pública						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar el 100% de la información definida en la normatividad legal vigente (Ley 1712 de 2014 - Decreto 103 de 2015 - Resolución 3564 de 2015)	100% de la información publicada y actualizada	Porcentaje de Cumplimiento	Secretarías de Despacho - Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	30/10/2016
	2.1	Implementar un Sistema de Información para la Gestión Documental	Sistema de Información Implementado	Número de Sistemas Implementados	Oficina de Sistema e Informática - Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	31/12/2016
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Publicar informe de solicitudes de información (Conforme a lo dispuesto en el Art. 52 Decreto 103 de 2015)	2 Informes publicados	Número de Informes	Oficina de Atención al Ciudadano y Gestión Documental	30/07/2016 31/12/2016
	2.2	Capacitar a los funcionarios de la Administración Municipal en Materia de Atención a PQRSD	1 Capacitación Ejecutada	Número de capacitaciones	Secretaría de Servicios Administrativos - Secretaría General	30/06/2016
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar y publicar el Registro de Activos de Información	Registro de Activos de Información	Cumplimiento de la meta	Secretaría General	30/07/2016
	3.2	Elaborar y publicar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada	Cumplimiento de la meta	Secretaría General	30/09/2016
	3.3	Actualizar el Esquema de Publicación	Esquema de Publicación	Cumplimiento de la meta	Secretaría General	30/07/2016
	3.4	Actualizar y publicar el programa de gestión documental	Programa de gestión documental	Cumplimiento de la meta	Secretaría General	30/07/2016 31/12/2016
	3.5	Socializar y divulgar los instrumentos de gestión de la información	1 Divulgación ejecutada	Número de divulgaciones	Secretaría General - Oficina Asesora de Comunicaciones	31/10/2016
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Implementar los lineamientos definidos en materia de accesibilidad para la publicación de información	Nivel de Accesibilidad AAA	Porcentaje de Cumplimiento	Secretaría General	30/08/2016
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Ejecutar revisiones periódicas de cumplimiento	Cumplimiento de acciones	Porcentaje de Cumplimiento	Secretaría General - Oficina de Control Interno	30/04/2016 31/08/2016 31/12/2016

NIT. 890.980.093 - 8  
PBX: 373 76 76 • Cra. 51 No. 51 - 55  
Centro Administrativo • Municipal de Itagüí (CAMI)  
Código postal: 055412 • Itagüí - Colombia  
www.itagui.gov.co



SC-CER314190

GP-CER314192

## 5.6 Componente: Iniciativas adicionales

Las iniciativas adicionales son acciones de tipo institucional que buscan fortalecer la cultura de la transparencia y la participación, para esta vigencia sean definidos las siguientes iniciativas:

Componente 6: Iniciativas Adicionales						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente Iniciativas Adicionales	1.1	Actualizar y divulgar el código de ética institucional	Código actualizado	Cumplimiento de la meta	Secretaría de Servicios Administrativos - Departamentada Administrativo de Planeación	31/07/2016
	1.2	Elaborar y aprobar código de buen gobierno	Código de buen gobierno	Cumplimiento de la meta	Secretaría de Servicios Administrativos - Departamentada Administrativo de Planeación	30/08/2016
	1.3	Crear la Mesa de Sostenibilidad de Proyectos	Mesa de Sostenibilidad de Proyectos	Cumplimiento de la meta	Secretaría de Participación e Inclusión Social	30/04/2016
	1.4	Fomentar el Gobierno Escolar	Campañas Institucionales	Cumplimiento de la meta	Administración Municipal	30/07/2016 31/12/2016
	1.5	Formalizar medidas de austeridad en el uso de recursos financieros	Medidas adoptadas	Cumplimiento de la meta	Administración Municipal	30/05/2016

## 6. Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Conforme a lo establecido en la normatividad legal vigente a la Oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

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