

INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL DOSQUEBRADAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018

ENERO 2018



PRESENTACION

La política pública de administración del riesgo, adquiere vital importancia, a partir de la entrada en vigencia de la Ley 1474 de 2011 y Decreto 2641 de 2012, norma que reglamenta la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano con el propósito de garantizar la protección de los recursos públicos, la prestación oportuna y eficiente de los bienes y servicios, además de facilitar el normal desarrollo de las funciones de la entidad y promover el logro de sus objetivos.

La elaboración de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, se constituye en una herramienta gerencial que fortalece el accionar del Estado y de manera particular el desarrollo del nivel local.

Para la formulación e implementación de esta estrategia, la alta dirección se compromete a fortalecer el marco conceptual y jurídico de la política y a promover los valores y principios en que se soporta la función pública, considerando las competencias, compromiso y motivación de cada uno de los servidores públicos, con el propósito de garantizar y mejorar la ejecución de los programas, procesos y procedimientos misionales y de apoyo de manera oportuna y efectiva.

En este sentido, el presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano para el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas Risaralda, es el instrumento a utilizar para prevenir y controlar los posibles hechos de corrupción que puedan tener suceso dentro de la entidad, dando así cumplimiento de la función pública.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS	6
2.1 OBJETIVO GENERAL	6
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	6
3. JUSTIFICACIÓN.....	7
4. SOPORTE ESTRATEGICO CORPORATIVO	8
4.1 POLÍTICA INTEGRADA DE GESTION.....	8
4.2 CON NUESTROS COMPAÑEROS DE TRABAJO:	9
4.3 CON LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS:	9
5. SOPORTE CONCEPTUAL	10
6. SOPORTE NORMATIVO	13
7. DESCRIPCION COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
7.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	15
7.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	17
7.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	20
7.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	22
7.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	25
7.6 INICIATIVAS ADICIONALES	26
8. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	26
9. BIBLIOGRAFIA	28

1. INTRODUCCIÓN

4

En cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto reglamentario 2641 de 2012 “Por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la gestión pública”, se describe a continuación la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas Risaralda, conforme a los lineamientos y estructura metodológica recomendada por la secretaria de transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica.

A través del Decreto Nacional N° 124 del 26 de enero de 2016 “*Por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 del 2015, en lo relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano*” donde se realizó revisión y actualización de la metodología diseñada en el 2015, incorporando acciones de transparencia y acceso a la información pública y los mecanismos para hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, señalando como estándares para dar cumplimiento al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2*”.

En la cual se señalan de una parte los elementos conceptuales y técnicos de los componentes, riesgos de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano, acceso a la información, iniciativas adicionales y los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El proceso de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la política pública de administración del riesgo y atención al ciudadano, analiza en primera instancia el enfoque de las acciones de intervención y operación institucional propuestas para cada área o dependencia y responde además, a los ejes problemáticos identificados en los antecedentes, diagnóstico y contexto estratégico de la Entidad, articulado además, con la valoración del plan de desarrollo Municipal y el Plan de acción del Instituto.

Acciones soportadas en la garantía y protección de los recursos públicos y la

prestación oportuna y eficiente de bienes y servicios, orientados al desarrollo integral de la función administrativa.

5

Por último se valoran y evalúan los riesgos identificados y analizados por la política de administración, considerando los procesos, causas y opciones de manejo definidas por los servidores públicos; para finalizar con la presentación, aprobación y publicación de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.



2. OBJETIVOS

6

2.1 OBJETIVO GENERAL.

Promover estrategias y acciones que permitan prevenir y combatir contra los actos de corrupción en torno al desarrollo y a los estatutos propios de la función pública en el INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS De acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011- decreto 2641 de 2012, y la ley 1757 de 2015

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar los criterios generales para la identificación, análisis, valoración administración y prevención de los riesgos de corrupción de la Entidad, para la formulación del plan anticorrupción, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a evitarlos.
- Fortalecer la estrategia de racionalización de trámites, con el propósito de facilitar el acceso de la comunidad en general a los servicios que brinda la el Instituto de Desarrollo Municipal.
- Implementar la estrategia de rendición de cuentas como un mecanismo de control social, que comprende acciones de información, dialogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la administración Municipal para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer el mecanismo de atención al ciudadano, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Entidad con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna y efectiva.
- Implementar y evaluar los parámetros básicos que deben cumplir el área encargada de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Entidad.



- Implementar la estrategia de fortalecimiento de los mecanismos para la transparencia y acceso a la información para los ciudadanos en el nuevo PROCESO DE EJECUCION DE OBRAS POR VALORIZACIÓN.

7

3. JUSTIFICACIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, está contemplado en el Decreto 1499 de 2017, "Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG Versión 2", que integra en las actividades diarias de las entidades mediante la articulación de los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de gestión de Calidad y el Sistema de Control Interno.

La estrategia invita a la entidad a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, ejecución y seguimiento a las acciones que están orientadas al fomento de la participación ciudadana, a la 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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

4. SOPORTE ESTRATEGICO CORPORATIVO

4.1 POLÍTICA INTEGRADA DE GESTION

La Dirección del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas declara su compromiso con la calidad, la eficacia y la eficiencia de sus servicios, con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad del Municipio en materia de Vivienda y Desarrollo Urbanístico.

De igual manera, declara su compromiso con la seguridad, la salud y el bienestar laboral de sus trabajadores y contratistas gestionando los riesgos presentes en la ejecución de sus actividades, destinando los recursos físicos, humanos y financieros requeridos, garantizando el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión Integral y el cumplimiento de la normatividad vigente aplicable.

Esta política será revisada anualmente y comunicada a los trabajadores y contratistas.

4.2 COMPROMISO CON NUESTROS COMPAÑEROS DE TRABAJO:

Ser amable y respetuoso en las relaciones con los compañeros de trabajo y toda la comunidad en general.

Reconocer y tratar a los compañeros como portantes de competencias humanas de ser, saber, sentir, hacer y servir.

Colaborar activamente en los grupos de trabajo en los que se participe y tener en cuenta que las actuaciones de cada uno son ejemplo para los demás.

Generar y mantener un ambiente laboral positivo, participativo, armonioso, equitativo, cordial y digno.

Promover procesos de formación que estimule la capacidad de autocontrol en cada una de las actividades desarrolladas.

Respetar a cada funcionario mediante un espíritu de lealtad, sinceridad y confiabilidad.

Compartir conocimientos y experiencias con los compañeros, sin egoísmos y sin recelo, facilitando la adaptación a nuevos compañeros de trabajo.

4.3 COMPROMISO CON LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS:

Incrementar las competencias requeridas para garantizar que los procesos a cargo de los funcionarios sean de la mejor calidad beneficiando a nuestra comunidad y demás grupos de interés involucrados con la misma.

Garantizar la prestación de un servicio con equidad, calidad, responsabilidad, eficacia, oportunidad, transparencia y dignidad.

Respetar y valorar a nuestros usuarios independientemente del género, raza, edad, nacionalidad, discapacidad, e ideología.

5. SOPORTE CONCEPTUAL

10

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 políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

RIESGO: Se va a considerar el riesgo *como toda posibilidad de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos*, por lo que se entrega a la Administración Pública como una herramienta que le permita a las instituciones hacer un manejo adecuado de los riesgos desde la planeación y contribuir así al logro de sus objetivos.

Es importante centrarse en los riesgos más significativos para la entidad relacionados con el desarrollo de los procesos y los objetivos institucionales.

Durante el proceso de identificación del riesgo se recomienda hacer una clasificación de los mismos teniendo en cuenta los siguientes conceptos.

Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

Riesgos Operativos: Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.

Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluye, la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de cada entidad. De la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como su interacción con las demás áreas dependerá en gran parte el éxito o fracaso de toda entidad.

Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

Riesgos de Tecnología: Se asocian con la capacidad de la Entidad para que la tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras y soporte el cumplimiento de la misión.

Riesgo de Corrupción: Se entiende 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 una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Identificación del Riesgo: Establece la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos; puede hacerse a cualquier nivel: Integral, por entidad, por áreas, por procesos, incluso, bajo el viejo paradigma, por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más humilde operativo.

Factores de riesgo: Manifestaciones o características medibles u observables de un proceso que indican la presencia de Riesgo o tienden a aumentar la exposición, pueden ser internos o externos a la entidad.

Causa: Son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos.

Análisis de riesgos: Determinar el Impacto y la Probabilidad del riesgo. Dependiendo de la información disponible, pueden emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas.

Probabilidad: Entendida como la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de *Frecuencia*, si se ha materializado (por ejemplo: No. de veces en un tiempo determinado), o de *Factibilidad* teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

Mapas de riesgos: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenado y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

Plan de contingencia: Parte del plan de manejo de riesgos que contiene las acciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la entidad.

Plan de manejo del Riesgo: Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo, cuya evaluación de beneficio costo resulta positiva y es aprobado por la gerencia.

Plan de mejoramiento: Parte del plan de manejo que contiene las técnicas de la administración del riesgo orientadas a prevenir, evitar, reducir, dispersar, transferir o asumir riesgos.

Probabilidad: Una medida (expresada como porcentaje o razón) para estimar la posibilidad de que ocurra un incidente o evento. Contando con registros, puede estimarse a partir de su frecuencia histórica mediante modelos estadísticos de mayor o menor complejidad.

6. SOPORTE NORMATIVO

13

La Constitución Política. Incorpora y establece un conjunto de medios y estrategias necesarias para garantizar y hacer realidad el ejercicio de la rendición de cuentas y la transparencia de la función pública como un proceso que contribuye a la gobernabilidad.

Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones, artículo 2 literal a). Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afectan. Artículo 2 literal f). Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de los objetivos.

Ley 489 de 1998. Estatuto básico de Organización y funcionamiento de la administración pública.

Decreto 2145 de 1999. Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones. Modificado parcialmente por el Decreto 2593 del 2000.

Directiva presidencial 09 de 1999. Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.

Decreto 1537 de 2001. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado que en el parágrafo del Artículo 4º señala los objetivos del sistema de control interno (...) define y aplica medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones...y en su Artículo 3º establece el rol que deben desempeñar las oficinas de control interno (...) que se enmarca en cinco tópicos (...) valoración de riesgos. Así mismo establece en su Artículo 4º la Administración de riesgos, como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas (...).

Ley 872 de 2003. Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Decreto 4110 DE 2004. Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública- NTC-GP.

Decreto 1599 de 2005. Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano y se presenta el anexo técnico del MECI 1000:2005.

Ley 1474 de 2011. Artículo 73, 76 y 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública deben diseñar una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Decreto 2641. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

CONPES 3654 de 2010. Señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.

Decreto 2482 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

Decreto 236 de 2013. Por medio del cual se adopta el Sistema Municipal de Rendición de cuentas SIMUREC, se regulan los procesos de rendición de cuentas mediante audiencia pública y se crean unas instancias de coordinación para el efecto.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Decreto 1499 de 2017. Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Unico Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

7. DESCRIPCION COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

15

7.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción del Instituto, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Identificación de riesgos de corrupción

El Instituto de Desarrollo Municipal con el fin de cumplir sus estatutos institucionales realiza una serie de procesos que derivan procedimientos y actividades factibles a incurrir en un posible hecho de corrupción.

En el mapa de riesgos de la entidad se describe los riesgos de corrupción identificados de acuerdo al procedimiento, dependencia y procesos administrativo y/o técnico desarrollados por la entidad

Análisis de los riesgos de corrupción

El análisis del riesgo tiene como fin identificar el grado en el cual se puede considerar un evento considerando los criterios de POSIBLE indicando que el riesgo puede ocurrir en algún momento y CASI SEGURO cuando se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.

Para determinar esta calificación se consultaron registros históricos de diferentes dependencias, entidades e instancias internas y externas con el ánimo de dar la calificación más acertada.

Como parte del análisis de los riesgos se realizó una descripción del impacto, efecto o consecuencia que puede producir la concreción de un acto de corrupción en el desarrollo administrativo y función social del Instituto de Desarrollo Municipal. En el Mapa de riesgos de corrupción se puede ver en detalle los resultados del análisis de los riesgos de corrupción de la entidad (VER MAPA DE

CORRUPCIÓN)

Para el 2018 se realizarán distintas actividades orientadas a actualizar y mejorar los insumos de la administración de riesgos de corrupción buscando optimizar los controles que mitiguen posibles causas de ocurrencia de prácticas corruptas.

16

CUADRO No 2 Las actividades propuestas para la vigencia 2018, son:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
Formular acciones para controlar los riesgos identificados para la vigencia 2018.	Líderes de los Procesos	01/03/2018	31/09/2018
Monitorear la ejecución de acciones preventivas y la efectividad de los controles establecidos	Líderes de los procesos	01/02/2018	31/12/2018
Realizar el seguimiento, control y evaluación	Asesor de Control Interno	01/02/2018	31/12/2018
Implementar la estrategia de fortalecimiento de los mecanismos para la transparencia y acceso a la información para los ciudadanos.	Líderes de los Procesos.	01/04/2018	31/12/2018

7.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

17

Es el componente que facilita el acceso a los bienes y servicios que brinda el Instituto de Desarrollo Municipal. Cada área de la Entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la Entidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en los procesos de la entidad que se relacionan a continuación:

➤ DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

Lidera, dirige, coordina y controla la gestión de todos los Procesos del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas.

➤ CONTRATACIÓN.

Determina las directrices y estándares para simplificar y homogenizar las acciones que desarrollan en las diferentes etapas contractuales, para cumplir con las funciones metas y objetivos Institucionales.

➤ GESTIÓN DEL HABITAT:

Su objetivo es mejorar las condiciones habitacionales de la población, a través de la entrega de subsidios para la adquisición, construcción y/o mejoramiento de vivienda, legalización de terrenos, construcción de obras de Urbanismo y/o Infraestructura, que propendan por el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Municipio de Dosquebradas.

➤ ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS FISICOS, TECNOLÓGICOS Y DE LA INFORMACIÓN.

Propende por el buen funcionamiento de la Infraestructura tecnológica, bienes muebles planta física del Instituto y organización de documentos.

➤ ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO.

Desarrolla integralmente el Recurso Humano del Instituto de desarrollo Municipal en pro del mejoramiento continuo, la satisfacción personal y el desarrollo

institucional que permita contar con el personal idóneo y competente para atender la Misión, Visión y funciones de la Entidad.

18

➤ ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.

Cumplir con un presupuesto proyectado por el Subdirector Administrativo y Financiero y aprobado ante el Concejo Municipal mediante acuerdo, cuyo cumplimiento está determinado por unas metas establecidas por la entidad en sus diferentes programas y en la optimización de recursos en coordinación con las diferentes áreas que lo integran.

➤ CONTROL Y EVALUACIÓN.

Evaluar y controlar de manera objetiva e independiente el desempeño de los Procesos y la manera como la entidad está administrando sus riesgos, brindar acompañamiento y asesoría, fomentar la cultura del autocontrol y mantener la relación con Entes externos.

La Entidad continuará adelantando ejercicios de planificación sobre los trámites u otros procedimientos administrativos, que serán objeto de automatización. Dentro de la Estrategia Anti-trámites se realizarán las siguientes actividades en el 2018:

Cuadro No 3

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
El Instituto de Desarrollo Municipal, propenderá por la aplicación integral del Decreto Legislativo 19 del 10 de Enero de 2012, "Por el cual se dictan Normas	Líderes de los Procesos	01/03/2018	31/12/2018



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
para suprimir o Reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes.		01/04/2018	01/02/2018
Se dará el trámite correspondiente y el cumplimiento con la Norma a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias que lleguen a la ventanilla única de la Entidad.	Dirección General, Persona responsable de la Ventanilla única y líderes de Procesos	01/04/2018	31/12/2018
Continuar con el proceso de inscripción y registro en la página del SUIT de los trámites relacionados con los servicios que presta el IDM, se proyecta culminar la inscripción de la expedición de Paz y Salvo por valorización	Dirección General y Líderes de los Procesos	01/04/2018	31/12/2018
Realizar el monitoreo, control y evaluación	Asesora de Control Interno	01/02/2018	31/12/2018



ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
Continuar con el proceso de socialización y sensibilización del proyecto de movilidad y conectividad a través de la ejecución de Obras por Valorización	Dirección General y Subdirección Técnica.	01/03/2018	31/12/2018

7.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un mecanismo de control social, que comprende acciones de información, dialogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la administración municipal para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

A través del Decreto 236 de mayo 27 de 2013, se adoptaron los lineamientos conceptuales y metodológicos del Sistema Municipal de Rendición de Cuentas – SIMUREC, el cual determina que la rendición de cuentas es una expresión de control social, un mecanismo de evaluación de la gestión pública y de construcción de transparencia y confianza en la administración pública, aplican tanto para las Secretarías y Despachos del sector central, como para las empresas y entidades de carácter descentralizado.

En el caso del Instituto de Desarrollo Municipal, necesariamente la entidad está inmersa en los procesos de rendición de cuentas que realiza el Municipio de Dosquebradas de manera unificada, en aplicación de los mandatos establecidos en el Sistema Departamental de Petición y Rendición de Cuentas, el cual se sustenta en tres componentes: Informativo (divulgación amplia y suficiente de la información pública), Evaluativo (espacio de interlocución entre gobernante y gobernados) y Retroalimentación (cumplimiento de compromisos adquiridos en desarrollo de este proceso).

Para hacer más efectivo este componente de la rendición de cuentas, la página Web del Instituto de Desarrollo Municipal dispondrá también de este tipo de información para la consulta del público.

21

Cuadro No 4: Las Actividades a desarrollar en el 2018 serán:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
Identificar las necesidades de información de la población objetivo de la Entidad	Dirección General y Líderes de los Procesos	01/02/2018	31/05/2018
Documentar los diferentes mecanismos de rendición de cuentas mediante los cuales se promueve el dialogo con los ciudadanos y hacerle seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos.	Dirección General y Líderes de los Procesos	01/03/2018	31/12/2018
Mantener actualizada la información que se divulga a través de la	Dirección General, Líderes de los Procesos e Ingeniero de Sistemas	01/02/2018	31/12/2018

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
página web de la entidad			
Coordinar con el Ente Central la audiencia anual de Rendición de Cuentas de la Entidad.	Dirección General y Comunicaciones	01/02/2018	31/12/2018
Realizar el monitoreo, control y evaluación	Asesora de Control Interno	01/02/2018	31/12/2018

7.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Mecanismos orientados a mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios del Instituto de Desarrollo Municipal con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna y efectiva.

- El sitio Web www.idm.gov.co, con actualización permanente de información relacionada con los Planes, Programas y proyectos del Instituto de Desarrollo Municipal Dosquebradas.
- Presentación de Consultas, Quejas y Reclamos: A través del sitio Web, en la sección Nuestra Institución LINK Buzón PQR, se encuentra un enlace a Peticiones, Quejas y Reclamos; donde pueden formular sus requerimientos.
- En cada área se fortalecerá la atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.

LINK Nuestra Institución Interactué con el Instituto de Desarrollo Municipal en:

Calle 50 N° 14-56 Barrio Los
Naranjos Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



- A través del sitio Web www.idm.gov.co o al correo electrónico institucional@idm.gov.co, presente sus Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Personalmente en la Entidad Instituto de Desarrollo Municipal Dosquebradas, Calle 50 14-56 B. Los Naranjos-Dosquebradas.
- Buzones Físicos ubicados en la Entrada al Instituto de Desarrollo Municipal Dosquebradas.
- En el PBX 3224540-3228821 extensión 104
- Vía Fax 3225085
- Existe un canal de CHAT donde el usuario deja sus mensajes los cuales son revisados por un funcionario de la Entidad diariamente.
- En la página Web existe un Módulo de Encuestas, donde periódicamente se realizan sondeos de opinión sobre temas de interés general
- A partir de este año se puede descargar en Play Store, la aplicación para consultar su estado en el sistema de información para acceder a los subsidios de mejoramiento de vivienda.

Cuadro No 5: Las actividades a desarrollar en 2018 son:

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Aplicar la encuesta de medición de la satisfacción del usuario se aplicará en las instalaciones del	Secretaria de Cada área, Auxiliar Administrativo, Trabajadora Social.	15/02/2018	31/12/2018

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Instituto e igualmente a los beneficiarios de los programas sociales ofrecidos por el Instituto	Auxiliares Administrativas, Trabajadora social, contratista de apoyo	15/02/2018	31/12/2018
Gestionar todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, clientes y grupos de interés dentro de los términos de ley	Dirección General, Responsable Ventanilla única, Líderes de Procesos	01/01/2018	31/12/2018
Acercar los Servicios a la Comunidad mediante la Oficina Stand rodante (IDM RODANTE), donde podrán tener acceso de manera inmediata a la información en cada comuna	Subdirección Técnica	01/03/2018	31/12/2018

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
del municipio.			
Realizar el monitoreo, control y evaluación.	Asesora de Control Interno	01/02/2018	31/12/2018

7.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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 control de los sujetos obligados de la Ley.

Por lo anterior el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, da cumplimiento a esta Norma puesto que en la Página Web de la Entidad, constantemente se está actualizando la información con el fin de que la comunidad tenga acceso a la misma.

En nuestra página Web se encuentran los siguientes enlaces:

Nuestra Institución: Presentación (Allí se encuentra publicada la Misión, Visión, Objetivos, Política de Calidad, Organigrama, Naturaleza Jurídica, principios y Valores etc)

Programas y subsidios (Servicios, Boletines, Funcionarios, Galería Fotográfica y Buzón PQRs entre otros)

Información financiera y Contable: Allí se encuentra publicado (Presupuesto Aprobado, Ejecución Presupuestal, Estados Financieros, Informes Financieros, Manual de Cartera, Plan Anual de Adquisición)

Contratación: Allí son publicados todos los Contratos de la Entidad anualmente.

Normatividad: Allí se encuentran publicados (Resoluciones, Edictos, Leyes, Acuerdos, Decretos, Avisos y Comunicaciones).

Planeación Gestión y Control: Allí se encuentra publicado (Proyectos inscritos, POAI, Plan de Acción, Entes de Control, Informes de Gestión, CGR Presupuestal, reportes Control Interno, Planes de Mejoramiento, Metas e Indicadores).

Recurso Humano: Manual de Funciones, Escala de Remuneración y Manual de Contratación.

Igualmente se tiene un enlace “Línea Anticorrupción” Denuncie cualquier irregularidad.

Se cuenta con una encuesta virtual a la Comunidad y se encuentran publicados todos los trámites y servicios de la Entidad

7.6 INICIATIVAS ADICIONALES

El Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, incluirá en el Código de Ética de la Entidad para la presente vigencia lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, Canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante.

8. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN

La verificación de la elaboración, de su visibilizarían, **el seguimiento y el control** a las acciones contempladas en la herramienta “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*” le

corresponde a la Oficina de Control Interno. El plan se publica¹ en un medio de fácil acceso (página web del Municipio) al ciudadano con las acciones de monitoreo, en las siguientes fechas.

27

Cuadro No 6

Entidad: INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL DOSQUEBRADAS						Año: 2017	
Fecha:							
Estrategia, mecanismo, medida etc.	Actividades - Acciones	Publicación	Actividades Realizadas			Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31		
Mapa de riesgos de corrupción	1						
	2						
	3						
Estrategia Antitramites	1						
	2						
	3						
Estrategia de Rendición de Cuentas	1						
	2						
	3						
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	1						
	2						
	3						
Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	1						
	2						
	3						
Iniciativas Adicionales	1						
	2						
	3						
Consolidación del documento	Cargo: Subdirector Técnico						
	Nombre: LUIS FERNANDO ARANGO						
	Firma:						
Seguimiento de la estrategia	Jefe de Control interno: BLANCA NIDIA RAMIREZ OSORIO						
	Nombre: Blanca Nidia Ramirez Osorio						
	Firma:						

Fuentes: Secretaria de la transparencia – Presidencia de la República.

El plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe actualizarse anualmente y publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año

Se realizará seguimientos (tres) 3 veces al año así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril , se publicará dentro de los primeros (10) días hábiles del mes de mayo
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto, se publicará dentro de los primeros (10) días hábiles del mes de septiembre
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre se publicará e 31 de enero del año siguiente.

1Artículo 5o. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de las oficinas de **control interno**, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

1Artículo 7o. 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.

9. BIBLIOGRAFIA.

La Constitución Política de Colombia.

Guía administración del riesgo de la DAF

Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

De la secretaria de transparencia de la presidencia de la república.

Guía de racionalización de trámites de la DAF.

Ley 1474 de 2011.

Ley 1757 de 2015

Decreto 019 DE 2012

Ley 87 de 1993.

Ley 489 de 1998.

Decreto 2145 de 1999.

Decreto 1537 de 2001.

Ley 872 de 2003.

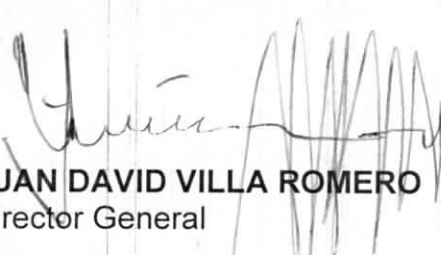
Decreto 4110 DE 2004.

Decreto 1599 de 2005.

Decreto 124 de 2016

Manual de Calidad Instituto de Desarrollo Municipal

29



JUAN DAVID VILLA ROMERO
Director General



LUIS FERNANDO ARANGO ALVAREZ
Subdirector Técnico