

**INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL
DOSQUEBRADAS**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2022**

ENERO 2022



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 POLITICA INTEGRADA DE GESTION	8
4.2 COMPROMISO CON NUESTROS COMPAÑEROS DE TRABAJO.....	9
4.3 COMPROMISO CON NUESTROS USUARIOS	9
5. SOPORTE CONCEPTUAL.....	10
6. SOPORTE NORMATIVO	11
7. DESCRIPCION COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
7.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	13
7.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	18
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	23
7.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	31
7.6 INICIATIVAS ADICIONALES	35
8. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN	37
9. BIBLIOGRAFIA.....	38

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas 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”, elabora el siguiente Plan anticorrupción y atención al ciudadano como una herramienta en la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, conforme a los lineamientos y estructura metodológica recomendada por la secretaria de transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública.

En las guías metodológicas de la función pública se señalan de una parte los elementos conceptuales y técnicos de los seis componentes del plan; gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información, iniciativas adicionales y por otra, 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 también, con la valoración del plan de desarrollo Municipal y el Plan de acción institucional, que se analiza para la formulación del presente documento.

Con la formulación del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2022, El Instituto de Desarrollo Municipal se compromete a promover acciones que permitan la prevención de hechos de corrupción con un enfoque estratégico fortaleciendo los controles y definiendo acciones de sensibilización y capacitación tanto interna como externamente a sus grupos de valor, articulados con las demás estrategias y componentes de atención al ciudadano.



2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL.

Fortalecer la lucha permanente contra la corrupción en la aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno en el Instituto, a través de actividades concretas encaminadas a: la identificación, monitoreo oportuno y mitigación de los riesgos de corrupción; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo de la Entidad; la rendición de cuentas de manera permanente; el fortalecimiento de la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; el establecimiento de estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Identificar actividades que permitan el mejoramiento del plan anticorrupción.
- Establecer roles y responsabilidades para la gestión de riesgos de corrupción.
- Formular actividades para prevenir, minimizar y controlar los riesgos de corrupción.
- Promover la participación ciudadana en la gestión.
- Hacer visible la gestión del Instituto a los grupos de interés.
- Garantizar el acceso a la información pública ya los tramites y servicios que presta el instituto.
- Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios



3. JUSTIFICACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de conformidad con el Decreto 1499 de 2017, "Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG Versión 4" de Marzo de 2021, articula en su política de Transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, la formulación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano donde se definen las estrategias para fortalecer las acciones que buscan prevenir la materialización de los riesgos de corrupción y se integran las políticas de participación ciudadana, todo enmarcado en el enfoque estratégico y operacional de los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de gestión de Calidad y el Sistema de Control Interno.

En este sentido, la metodología aquí presentada, permite establecer mecanismos para identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos a los que está expuesto el instituto y de esta manera fortalecer el Sistema de Control Interno, Gestión de la Calidad y Desarrollo Administrativo, para lograr el más alto grado de eficiencia, eficacia y efectividad Institucional.

Además, se constituye en un componente de control fundamental que, al interactuar con elementos estratégicos, le facilita a la entidad pública, auto controlar aquellos eventos que pueden afectar el alcance de sus objetivos.

El plan invita a la entidad a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, ejecución y monitoreo los siguientes componentes: Gestión del riesgo de corrupción –mapa de riesgos de corrupción-, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información, e iniciativas adicionales; y se convierte en una herramienta de seguimiento ciudadano y al interior de la entidad de la Oficina Asesora de Control Interno.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

4. SOPORTE ESTRATÉGICO CORPORATIVO

4.1 POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

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 en materia de vivienda, urbanismo y proyectos de interés público por el sistema de contribución de valorización.

De igual manera, declara su compromiso de proteger la salud y la seguridad laboral de sus trabajadores, 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 periódicamente, comunicada a los trabajadores y estará disponible para los grupos de interés

4.2 COMPROMISO DEL TALENTO HUMANO:

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

Apoyar la gestión del comité institucional de gestión y desempeño quien será el encargado de implementar, mantener y realizar seguimiento a la aplicación de las políticas de control.

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.



Municipio de
Dosquebradas

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

4.3 COMPROMISO CON LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS:

Evitar siempre cualquier conducta que pueda afectar el desarrollo transparente y eficiente de sus funciones o el cumplimiento de las obligaciones a su cargo

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

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 del sistema 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

Riesgos Operativos

Riesgos Financieros

Riesgos de Cumplimiento

Riesgos de Tecnología

Riesgo de Corrupción



Municipio de
Dosquebradas

6. SOPORTE NORMATIVO

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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.

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 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el decreto reglamentario único del sector Presidencia de la República

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

Decreto 124 de 2016. Por medio del cual se modifica el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

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

Decreto 612 de 2018. Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del Estado.

Ley 1955 de 2019: “Por la cual se expide El Plan Nacional de Desarrollo 2018 – 2022 Pacto por Colombia, pacto por la equidad”

Decreto Ley 2106 de 2019. Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.



Ley 2013 de 2019 Declaración Pública de Bienes y Rentas, Registro de Conflictos de Interés y Declaración de Renta

Ley 2016 Código de Integridad

Ley 2052 de 2020 Racionalización de trámites



7. DESCRIPCION COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Este componente es una herramienta que permite al Instituto de Desarrollo Municipal identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Así mismo, establece los criterios generales para identificar las causas y consecuencias, pero también se establecen las acciones orientadas a prevenir, disminuir y/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 institucional de la entidad se describen los riesgos de corrupción identificados de acuerdo al procedimiento, dependencia y procesos administrativo y/o técnicos desarrollados por la entidad.

Si bien existe un mapa de riesgos de corrupción en el cual se puede ver en detalle los resultados del análisis de los riesgos de corrupción de la entidad, este debe ser actualizado de acuerdo a la nueva plantilla de Mapa de Riesgos de Corrupción Versión 4 la cual contiene los nuevos lineamientos de la Guía de Administración del Riesgo Versión No 5 del Departamento Administrativo de Gestión Pública.

Actualmente el Instituto cuenta con 7 procesos entre los que se encuentran procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación, los cuales han identificado 11 posibles riesgos de corrupción; a los que se les realiza revisión y monitoreo por parte de los Líderes de procesos, el área de Planeación realiza monitoreo generando informe de manera trimestral y Control Interno de Gestión con periodos cuatrimestrales. Siendo esta última dependencia la encargada de evaluar el cumplimiento de las actividades planteadas.

CUADRO No 1. Acciones para el control de Riesgos de corrupción año 2022.



Municipio de
Dosquebradas

Procesos/Objetivos	Factores Internos y Externos	Causa	Riesgo
Direccionamiento y planeación: Liderar, dirigir, coordinar y controlar la gestión de todos los Procesos del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas,	Cumplimiento de programas y Proyectos	Incumplimiento de la norma presupuestal y PAC	Cambiar la destinación de los recursos públicos del Instituto.
	Legal	Desconocimiento de la Norma y falta de actualización permanente en la normatividad vigente	Contratación sin atender las necesidades específicas de la institución, decisiones equivocadas en el objeto a contratar, o definición inadecuada de los bienes, servicios, u obra requeridos por la entidad.
Gestión Jurídica: Determinar las Directrices y Estándares para simplificar y homogenizar las acciones que se desarrollan en las diferentes etapas contractuales, para cumplir con las funciones, metas y objetivos Institucionales	Políticos	Tráfico de Influencias.	Proceso de contratación sesgado, que no permite cumplir las metas institucionales.
	Legales	El no análisis de los documentos que aportan los Contratistas para su respectivo contrato. No realizar el proceso Inducción y Re inducción de manera oportuna, al ingreso de los contratistas Desconocimiento del Manual de Contratación	Contratistas sin las competencias y el perfil requerido para cumplir con la necesidad del servicio.
Gestión Estratégica del talento Humano: Desarrollar 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.	Procesos y Procedimientos	Desconocimiento del Manual de funciones y perfiles de los cargos.	Funcionarios sin la idoneidad y competencia requerida en el manual de funciones de la entidad.
Recursos Físicos y Tecnológicos : Propender por el buen funcionamiento de la	Procesos y Procedimiento	Falta de políticas internas de seguridad informática para restringir el uso de programas no autorizados.	Pérdida o robo de información estratégica del Instituto, virus informático.



Municipio de
Dosquebradas

Infraestructura tecnológica, Bienes Muebles, Planta física del Instituto y Organización de Documentos.			
Vivienda, Urbanismo y obras de interés público : 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.	Procesos y procedimientos Político	Alteración de documentos para cumplimiento de requisitos por parte de los beneficiarios, no hacer el registro de la información de acuerdo a los parámetros del aplicativo SICRU Tráfico de Influencias por parte de terceros	Asignar subsidios sin cumplir con los requisitos establecidos y desatención a la población vulnerable que requiere los programas sociales que ofrece el Instituto.
	legales	Incumplimiento del Manual de Interventoría, lo que da como resultado una entrega de obras sin los requisitos técnicos.	Mala Calidad de las Obras ejecutadas
Gestión Financiera: Cumplir con un Presupuesto proyectado por el Subdirector Financiero y aprobado ante el Concejo Municipal mediante Acuerdo Municipal, 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.	Legal	Desconocimiento de la Normatividad y favorecimientos a terceros	Efectuar u ordenar pagos sin el lleno de los requisitos Legales
Control y Evaluación: Evaluar y Controlar de manera objetiva e independiente, el desempeño de los procesos y la manera como la Entidad esta administrando sus riesgos,	Procesos y Procedimientos	Cohecho, carencia de principios y valores éticos en los auditores internos. Influencias externas	Omitir o modificar información en los informes de auditoria internas en busca de un beneficio a un tercero.



brindar acompañamiento y Asesoría, fomentar la cultura del Autocontrol y mantener la relación con Entes Externos.			
	Legal	Tráfico de influencias, carencia de valores y principios éticos en los auditores internos. Influencias externas	Ocultar o no reportar información a los entes de control sobre las irregularidades encontradas en las auditorías internas para beneficiar a los responsables del proceso auditado

Para el 2022 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 y será incluido el riesgo de corrupción por fraude.

CUADRO No 2 Las actividades propuestas para la vigencia 2022, incluidas las recomendaciones de la asesoría de control interno para el componente de Gestión del riesgo de corrupción-mapa de riesgos de corrupción, son:

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
1.Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1. Actualizar el mapa de Riesgos de Corrupción adoptando la nueva guía para la administración del riesgo de riesgos expedida por el Departamento de Administración.	Líderes de los Procesos-Subdirección Administrativa y Financiera	01/02/2022	30/05/2022
	1.2. incluir en los riesgos de corrupción el nuevo proceso de tecnologías de la información	Líderes de los procesos-Subdirección	30/04/2022	30/08/2022



2. Consulta y divulgación	2.1 Socializar el mapa de riesgos de corrupción y la política de administración del Riesgo a todo el personal adscrito a la entidad. 2.2 Publicación en la página web del Instituto del PAAC y los seguimientos cuatrimestrales	Líderes de los procesos-Subdirección Administrativa Subdirección Administrativa –Área de Sistemas	30/05/2022 10 primeros días hábiles de mayo, septiembre y enero	30/09/2022 10 primeros días hábiles de mayo, septiembre y enero
---------------------------	--	--	--	--

3. Monitoreo y Revisión	3.1 Verificación periódica del seguimiento a los riesgos de corrupción de cada proceso	Líderes de los procesos-Director-Subdirectores	Cuatrimestral	Cuatrimestral
4. Subcomponente de seguimiento	4.1 Realizar seguimiento, Control y evaluación.	Asesoría de control interno	Cuatrimestral	Cuatrimestral

7.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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, en el año 2021 se llevó a cabo la estrategia de racionalización del trámite de la expedición del Paz y Salvo de Valorización, que puede ser solicitado por correo electrónico.



Municipio de
Dosquebradas

Así mismo se puso en funcionamiento la base de datos BIEN en la cual los usuarios pueden realizar la inscripción de manera virtual a los diferentes programas de vivienda que oferta el Instituto.

La Entidad continuará adelantando ejercicios de racionalización para mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a los trámites y se continuara con el proceso de planificación para que la expedición de Paz y Salvo de Valorización se pueda realizar en línea de acuerdo a la nueva ley de vivienda; Para esta estrategia se realizarán las siguientes actividades en el 2022:

Cuadro No 3 Racionalización de trámites Administrativos

ACTIVIDAD	SITUACION ACTUAL	MEJORA A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	FECHA FINAL
1. continuar la gestión ante la Secretaria de Hacienda Municipal para la expedición de Paz y Salvos por Valorización de manera virtual.	El trámite se encuentra racionalizado y se puede obtener por correo electrónico	Gestión ante la Secretaria de Hacienda para obtener acceso a la base de datos y que dicho trámite se pueda realizar completamente en línea. Inscribir el trámite en el SUIT	Director-Subdirectores/Apoyo Tic	31/09/2022
2. Actualizar el trámite para la postulación a subsidios para mejoramiento de vivienda.	Se encuentra en funcionamiento el trámite para la inscripción a los subsidios de mejoramiento de vivienda.	Adelantar las acciones para que, además de la inscripción, se puedan cargar de manera virtual los requisitos para la postulación.	Subdirectores/Apoyo Tic	31/12/2022

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 del Instituto de Desarrollo Municipal para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.



A través del Decreto 216 de 2019, se modificó el Decreto 236 de 2013 mediante el cual 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.

Por la situación actual de pandemia, se deben formular acciones de rendición de cuentas aprovechando la virtualidad y los medios tecnológicos que se encuentran al alcance de la ciudadanía y aquellos eventos presenciales deben realizarse con los protocolos de bioseguridad vigentes. 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, y en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el ejercicio de rendición de cuentas se debe cumplir con los siguientes pilares:

INFORMACIÓN: Hace referencia a que la Entidad Territorial debe informar públicamente sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos.

DIÁLOGO: Dialogar con los grupos de valor y de interés explicando y justificando la gestión, permitiendo preguntas y cuestionamientos mediante escenarios presenciales de encuentro, complementados, si existen las condiciones, con medios virtuales.

RESPONSABILIDAD: Responder por los resultados de la gestión definiendo o Asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales, atendiendo a los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de dialogo.

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.



Cuadro No 4: Las Actividades a desarrollar en el 2022 serán:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
1. Información de calidad en lenguaje Claro	1.1 Presentar en la página WEB del instituto la información de la gestión de planeación, financiera y presupuestal, gestión, indicadores de desempeño, Procesos contractuales de manera clara y Oportuna	Dirección General – Subdirectores y Líderes de los Procesos-Apoyo Tic	Permanente	Permanente
	1.2 Cumplimiento de metas, publicar el avance de cumplimiento del plan de acción	Subdirector Técnico-Apoyo Tic	Trimestral	Trimestral
	1.3 Disponer en la página Web de la información del ejercicio de rendición de Cuentas	Director/Apoyo Tic/Comunicaciones	Anual	Anual
	1.4 realizar la revisión de los reportes que deben ser publicados en la página web	Líderes de los procesos	Mensual	Mensual



Municipio de
Dosquebradas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
2.Dialogo con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 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-Subdirectores-Comunicaciones	30/04/2022	31/12/2022
	2.2 Coordinar con el Ente Central la audiencia de Rendición de Cuentas de la Entidad.	Director-Subdirectores/Apoyo Comunicaciones	30/04/2022	31/12/2022
	2.3 Identificar , planear y Ejecutar espacios de dialogo con los Diferentes grupos de valor	Director-Subdirectores/Apoyo Comunicaciones	30/06/2022	30/09/2022
	2.4 realizar el curso de lenguaje claro ofertado en la plataforma del DNP, para fortalecer el dialogo con la ciudadanía	Todo el personal	30/04/2022	30/08/2022



Municipio de
Dosquebradas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
3.Evaluación de la gestión institucional	3.1 Dar cumplimiento al plan de acción de la política de rendición de cuenta asociados al Modelo Integrado de Planeación a Gestión	Subdirección Administrativa y Financiera	30/05/2022	31/12/2022
	3.2 realizar las acciones pertinentes ante la administración central con el fin de que el instituto pueda realizar su rendición de cuentas de manera independiente	Subdirección Administrativa y Financiera/Líder proceso Rendición de Cuentas	30/06/2022	31/12/2022

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

A través del Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la las entidades públicas y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera). A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral que requiere:



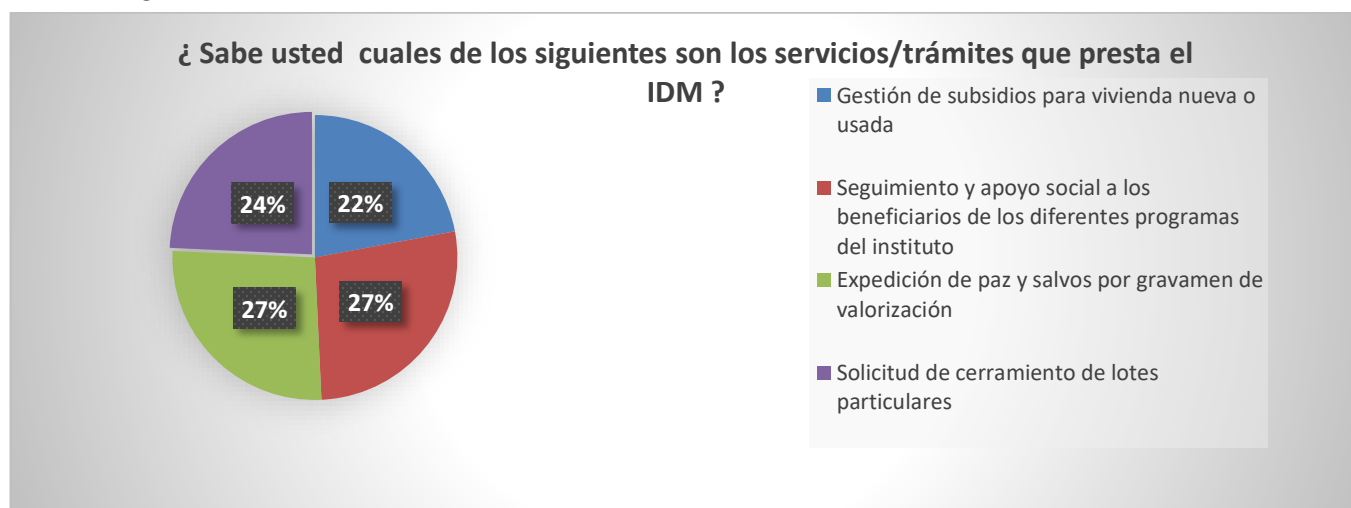
Municipio de
Dosquebradas

- (i) total articulación al interior de las entidades;
- (ii) compromiso expreso de la Alta Dirección;
- (iii) gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

En el mes de diciembre de 2021 se puso a disposición la comunidad y el grupo de valor interno, la encuesta virtual a través de la página web de la entidad para fortalecer la formulación del PAAC de la vigencia 2022, en total se diligenciaron 42 encuestas <https://forms.gle/qtDfGh2xPxaztggN6>



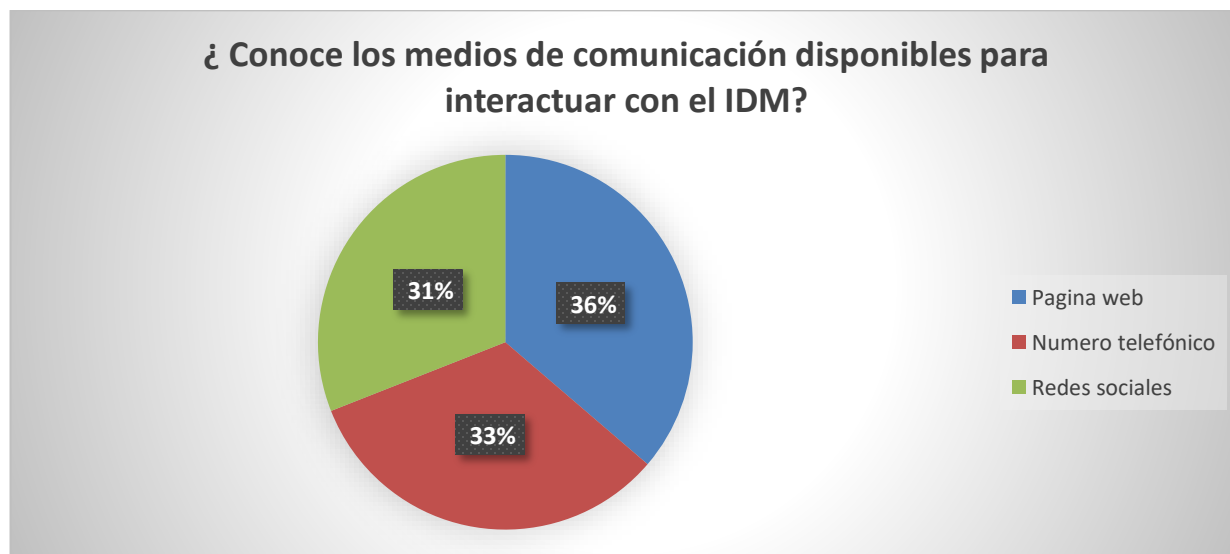
1. ¿Sabe usted cuales de los siguientes son los servicios/trámites que presta el IDM?



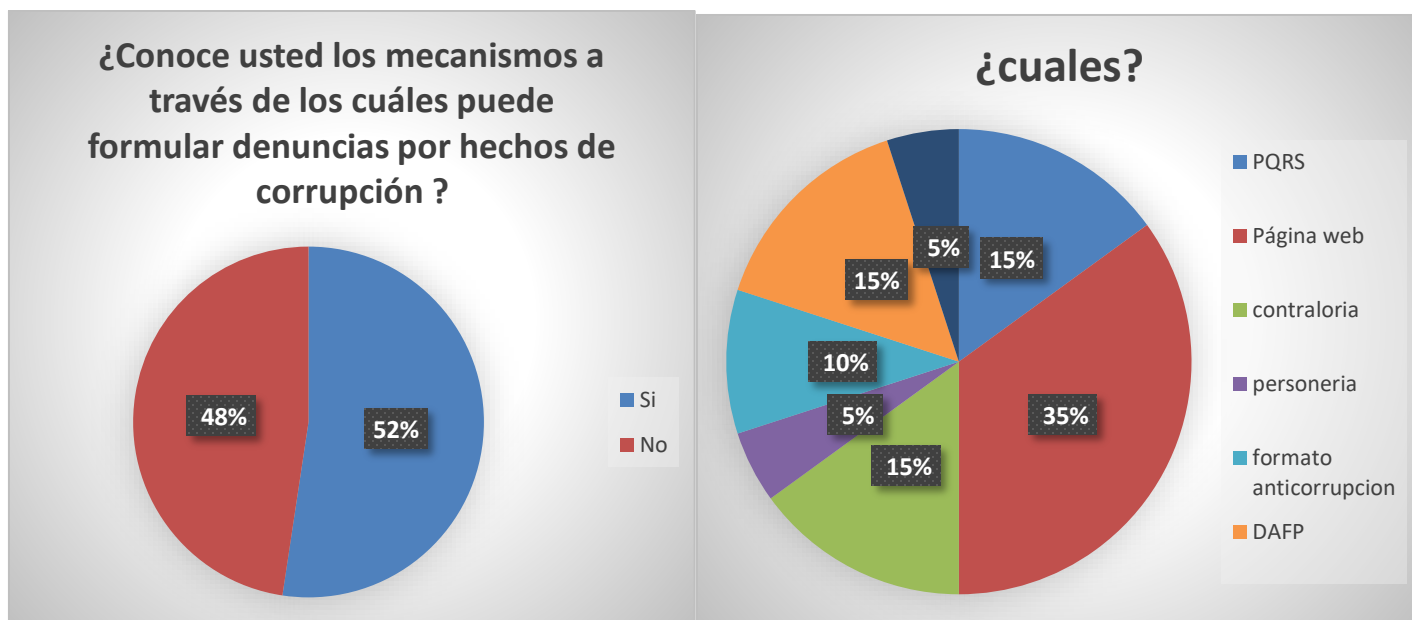
2. ¿En la comunidad a la cual usted pertenece se le ha tenido en cuenta para la socialización de los diversos proyectos del IDM?



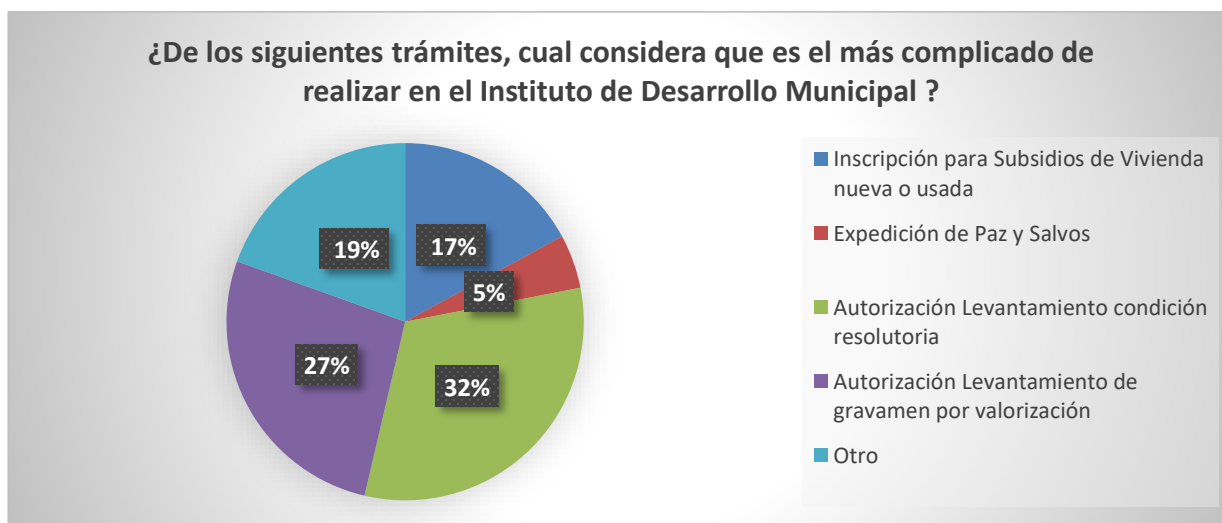
3. ¿Conoce los medios de comunicación disponibles para interactuar con el IDM?



4. ¿Conoce usted los mecanismos a través de los cuáles puede formular denuncias por hechos de corrupción?



6. De los siguientes trámites, cual considera que es el más complicado de realizar en el Instituto de Desarrollo Municipal?



Estos resultados pertenecen a un total de 44 encuestas aplicadas en comparación a las 33 aplicadas para el PAAC 2021.



Cuadro No 5: Las actividades a desarrollar en 2022 son:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
1.Fortalecimiento canales de atención	1.1 Realizar plan de trabajo para dar a conocer los servicios que presta el instituto en los medios De comunicación de conformidad con los resultados de la Encuesta aplicada En 2021.	Director-Subdirectores- Personal de apoyo en Comunicaciones	30/03/2022	31/12/2022

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
1.Fortalecimiento de canales de atención	1.2 Continuar plan de trabajo para la implementación de la ventanilla única para la recepción de PQRS	Dirección General, Subdirectores, Líderes de Procesos	30/04/2022	31/12/2022
	1.3 Acercar los Servicios a la Comunidad Mediante Diferentes campañas de Difusión teniendo en cuenta la actual	Subdirección Técnica	15/05/2022	31/12/2022



	situación de Pandemia				
	1.4 adelantar las gestiones pertinentes con el fin de mejorar el canal de atención telefónico.	Dirección General/ Subdirectores/ Líderes de procesos	01/04/2022	31/12/2022	
	1.5 vincular la entidad en las diferentes ferias de servicios que se programen internamente y desde la administración central a través de la estrategia IDM rodante.	Dirección General/ Subdirectores/ Líderes de procesos	01/04/2022	31/12/2022	

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
2.Talento Humano	2.1 Promover internamente con el personal adscrito a la entidad la información sobre los servicios o trámites que ofrece el instituto.	Subdirección administrativa y Financiera.	30/03/2022	31/12/2022
	2.2 Incluir en el Plan	Subdirección Administrativa y	15/04/2022	31/12/2022



Municipio de
Dosquebradas

	institucional de capacitación los componentes de la política de servicio al Ciudadano	Financiera		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
3.Relación con el ciudadano	3.1 Promover el diligenciamiento de la encuesta de medición de la satisfacción del usuario de manera virtual	Secretaria de Cada área, Auxiliar Administrativo, Trabajadora	30/04/2022	31/12/2022
	3.2 Diseñar y Promocionar Las Herramientas Tecnológicas que permitan conocer las expectativa, percepción de la ciudadanía frente al desarrollo de la misión institucional	Líderes de los procesos/Apoyo Tic	30/06/2022	31/12/2022

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
3.Relación con el ciudadano	3.3 Gestionar todas las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía, clientes y grupos de interés dentro de los términos de ley	Todas las áreas	permanente	permanente

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 en la vigencia 2021 se actualizó el botón de transparencia y acceso a la información de conformidad con lo solicitado en la matriz de índice de transparencia ITA, así:

1. Mecanismos de contacto
2. Información de interés
3. Estructura orgánica y talento humano
- 4 - Normatividad
- 5 - Presupuesto
- 6 - Planeación
- 7 - Control
- 8 - Contratación
- 9 - Trámites y servicios
- 10 - Instrumentos de gestión de la información pública



Cuadro No 6: Las actividades a desarrollar en el 2022 serán:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSIBLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
1.Lineamientos de transparencia Activa	1.1 Verificar que los links ubicados en ley de transparencia contengan la información de ley requerida	Todas las dependencias.	Permanente	Permanente
	1.2 Actualizar la página web de la entidad con la información de importancia estratégica para la comunidad	Subdirecciones, personal de apoyo de comunicaciones	Permanente	Permanente
	1.3 Publicar la información la contratación pública en la página web enlazada con el SECOP II	Dirección.	Términos de Ley	Términos de Ley

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
2.Lineamientos de Transparencia pasiva	2.1 Verificar las solicitudes de acceso a la información con la oportunidad y pertinencia requerida	Subdirección Administrativa y Financiera	30/04/2022	31/12/2022
3.Elaboración de instrumentos de gestión de la información	3.1 Formular el plan de acción para el registro de activos de la información, el índice de la información reservada y clasificada.	Subdirección Administrativa y Financiera/Asesor Jurídico/Apoyo Tic	30/05/2022	31/09/2022
4.Criterio diferencial de accesibilidad	4.1continuar el proceso de Actualización en la página web para mejorar el acceso a la Población Infantil y población con capacidades diferentes	Subdirección Administrativa y Financiera	30/05/2022	31/12/2022



Municipio de
Dosquebradas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
5. Monitoreo del acceso a la información pública	5.1 Generar anualmente el informe de solicitudes de acceso a la información según el artículo 52 del decreto 103 de 2015	Dirección		Enero 31 Cada Vigencia

7.6 INICIATIVAS ADICIONALES

El Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, mediante la Resolución No 083 de julio de 2018 adoptó el Código de Integridad y en la presente vigencia continuará realizando la sensibilización al personal adscrito a la entidad sobre los valores y se trabajará en el cumplimiento de la política de integridad.

También como iniciativa adicional se incluirá la formulación de la estrategia de prevención del fraude y la corrupción:

Este componente Código de Integridad, más que un conjunto de normas éticas es un instrumento que sirve de guía a los servidores públicos para actuar diariamente conforme a los estándares de moralidad que se requiere en las instituciones públicas y transmitirlos a la ciudadanía para crear una nueva cultura y visión frente gobierno.



Municipio de
Dosquebradas

Cuadro No 7 Las actividades serán las siguientes:

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
1.Código de integridad	1.1. Incluir en el Plan de capacitación la sensibilización en los valores del código de integridad.	Subdirección administrativa y Financiera	15/03/2022	31/12/2022
	1.2.Dar cumplimiento al plan de acción de política de integridad	Subdirección administrativa y financiera	Cuatrimestral	Cuatrimestral
	1.3 realizar la campaña de difusión para diligenciamiento de Declaración de bienes y de conflicto de intereses para los Servidores Públicos	Subdirección administrativa y financiera	10/05/2022	31/12/2022
	1.4 realizar actividades que impacten la interiorización de los valores institucionales	Subdirección administrativa y financiera	01/04/2022	31/12/2022
2.Formulación de la Estrategia de prevención del fraude y la corrupción	2.1formular y socializar la estrategia de prevención del Fraude	Asesoría Control interno	30/03/2022	31/12/2022



Municipio de
Dosquebradas

	2.2 Socializar el formato de Reporte de Acto de Corrupción o Irregularidad Administrativa a todo el personal adscrito a la Entidad	Asesoría Control interno	30/05/2022	30/08/2022
--	--	-----------------------------	------------	------------

8. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN

La verificación de la elaboración, **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 publica² en un medio de fácil acceso (página web del Instituto) al ciudadano con las acciones de monitoreo, en las siguientes fechas.

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 el 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.



Municipio de
Dosquebradas

9. BIBLIOGRAFIA.

Guía administración del riesgo de la DAFP
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 DAFP

Ley 1437 de 2011
Ley 1474 de 2011
Ley 1712 de 2014
Ley 1757 de 2015
Decreto 612 de 2018
Ley 1955 de 2019
Decreto Ley 2106 de 2019
Ley 2013 de 2019
Ley 2052 de 2020



LUIS ERNESTO VALENCIA RAMIREZ
Director General



MARTA CONTRERAS CORREA
Subdirectora Administrativa y Fra.

