

## INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL DOSQUEBRADAS

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020

ENERO 2020



## 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 reglamentario 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 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 es el instrumento a utilizar para prevenir y controlar los posibles hechos de corrupción que puedan tener suceso dentro de la entidad, conforme a los lineamientos de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.



## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	4,5
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 TALENTO HUMANO.....	9
4.3	COMPROMISO CON NUESTROS USUARIOS.....	9
5.	SOPORTE CONCEPTUAL.....	10
6.	SOPORTE NORMATIVO.....	11,12
7.	DESCRIPCION COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	13
7.1	MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	13
	CUADRO No 1 (Acciones para el Control de Riesgos de Corrupción).....	14,15,16
	CUADRO No 2 (Actividades propuestas para la Vigencia 2020).....	17,18
7.2	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	19
	CUADRO No 3(Racionalización de Trámites administrativos).....	19
7.3	RENDICIÓN DE CUENTAS.....	20
	CUADRO No 4( Actividades a Desarrollar 2020.....	21,22,23
7.4	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.....	23,24
7.5	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	30,31
7.6	INICIATIVAS ADICIONALES.....	34
8.	SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN.....	35
9.	BIBLIOGRAFIA.....	36



## 1. INTRODUCCIÓN

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, 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 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.

Nuestra Política de Administración del Riesgo es :” Realizar por parte de los funcionarios y contratistas de las diferentes dependencias, acciones para evitar la materialización del riesgo de gestión en los cuales se puede ver expuesto el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas en la ejecución de sus actividades para el cumplimiento de la Misión, Visión, Objetivos Institucionales; mediante la identificación, valoración, tratamiento, control, monitoreo, actualización, comunicación y divulgación de los mismos, garantizando una gestión pública que responda a las necesidades y expectativas cambiantes de la norma, los usuarios y partes interesadas a través de la caracterización de los riesgos por procesos, de su Mapa de Riesgos y su análisis”.

Mediante el presente Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 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.



## 2. OBJETIVOS

### 2.1 OBJETIVO GENERAL.

Promover estrategias y acciones que permitan prevenir y combatir los actos de corrupción en torno al desarrollo y a los estatutos propios de la función pública del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas y promover acciones efectivas que permitan generar un mayor impacto para la participación ciudadana

### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar los criterios generales para la identificación, análisis, valoración administración y prevención de los riesgos de corrupción de la Entidad, 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 y conocimiento 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 permanentes de información, dialogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia en la gestión del Instituto para lograr el cumplimiento del código de Integridad.
- 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 mecanismos que deben cumplir las áreas encargadas de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Entidad.
- Continuar con la estrategia de socialización y sensibilización a la comunidad de los proyectos de los proyectos de obras de interés público que incluyen procesos de contratación eficientes y transparentes.



### 3. JUSTIFICACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de conformidad con el Decreto 1499 de 2017, "Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG Versión 2", articula en su política de Transparencia, 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.

El plan invita a la entidad a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, ejecución y seguimiento 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.



## 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 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:

Ser 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.

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

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:**

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**



## 6. SOPORTE NORMATIVO

### La Constitución Política.

**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,

**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.

**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.

**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.

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

**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 No 216 de 2019.** “Por el cual se modifica el Decreto Municipal Número 236 del 28 de junio de 2013 y se dictan otras disposiciones”



## 7. DESCRIPCIÓN COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 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.

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 la vigencia 2020 el Instituto identificó los riesgos de corrupción para los siete procesos que se forman parte del Mapa de Procesos, así:

- Direccionamiento y Planeación
- Gestión del Talento Humano
- Vivienda, Urbanismo y Obras de Interés Público
- Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos
- Gestión Financiera
- Gestión Jurídica
- Control y Evaluación



CUADRO No 1. Acciones para el control de Riesgos de corrupción año 2020

PROCESO	RIESGO	RIESGO RESIDUAL	ACCIONES
Dirección y Planeación	Cambiar la destinación de los recursos públicos del Instituto.	Moderado	Formulación, concertación y ejecución colectiva de políticas y planes estratégicos con la comunidad y demás actores responsables del desarrollo y del presupuesto del instituto. Rendición de cuentas a la comunidad sobre acciones realizadas o adelantadas en cumplimiento de las políticas o Planes de Inversión de la Entidad
Gestión Jurídica	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.	Moderado	Seguimiento oportuno a los procesos precontractuales y contractuales a través de las diferentes herramientas, Listas de Chequeo de requisitos para la Contratación y Verificar la correcta y oportuna publicación de los procesos de contratación de acuerdo con la Normatividad



Gestión del Talento Humano	Funcionarios sin la idoneidad y competencia requerida en el manual de funciones de la entidad.	Moderado	Asegurar la aplicabilidad de los procesos y procedimientos del desarrollo de competencias laborales de selección y vinculación.
Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos	Pérdida o robo de información estratégica del Instituto, virus informático.	Bajo	Aplicación de las políticas de seguridad informática
Vivienda, Urbanismo y Obras de Interés Público	Asignar subsidios sin cumplir con los requisitos establecidos y desatención a la población vulnerable que requiere los programas sociales que ofrece el Instituto	Bajo	Entrega de subsidios a través de convocatorias públicas. Publicar a través de diferentes medios los requisitos y las fechas en que las familias pueden postularse para acceder a los diferentes subsidios.



Gestión Financiera	Efectuar u ordenar pagos sin el lleno de los requisitos Legales	Moderado	1) Capacitación de los funcionarios en gestión financiera, manejo presupuestal 2) Circularizar a todas las dependencias informando los requisitos legales para el pago de cuentas, 3) verificación por parte de la contadora , en lo relacionado a la causación de las órdenes de pago, aplicando los descuentos de ley y autorizados
Control y Evaluación	Omitir o modificar información en los informes de auditoría internas en busca de un beneficio a un tercero.	Bajo	Realizar una revisión de la redacción de los hallazgos en los informes de auditoría interna. Verificar las evidencias de los hallazgos.

Para el 2020 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.



CUADRO No 2 Las actividades propuestas para la vigencia 2020, 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 Construcción	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	15/03/2020	30/06/2020
	1.2. Consolidar el informe de la ejecución de acciones preventivas y la efectividad de los controles establecidos en el mapa de riesgos de corrupción.	Líderes de los procesos-Subdirección Administrativa	30/04/2020	31/12/2020



2. Consulta y divulgación	2.1 Socializar el mapa de riesgos de corrupción 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	30/05/2020  10 primeros días hábiles de mayo, septiembre y enero	30/08/2020  10 primeros días hábiles de mayo, septiembre y enero
3. Monitoreo y Revisión	3.1 Verificación periódica de los riesgos de corrupción de cada proceso	Líderes de los procesos-Director-Subdirectores	Trimestral	Trimestral
3. Subcomponente de seguimiento	Realizar el 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 2019 se inscribieron en el Sistema Único de información de trámites, la autorización para el levantamiento de la condición resolutoria y el gravamen por valorización.

La Entidad se continuará adelantando ejercicios de planificación sobre los trámites u otros procedimientos administrativos, que serán objeto de racionalización. Para esta estrategia se realizarán las siguientes actividades en el 2020:

Cuadro No 3 Racionalización de trámites Administrativos

ACTIVIDAD	SITUACION ACTUAL	MEJORA A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	FECHA FINAL
Revisar el inventario de Trámites del Instituto para planificar su racionalización de conformidad con la normatividad vigente.	Se encuentran inscritos el trámite de requisitos para acceder al subsidio de mejoramiento y requisitos para la expedición del paz y salvo y autorización para el levantamiento de la condición resolutoria y gravamen por valorización	De los trámites/servicios inscritos por el Instituto en el Suit, identificar el que q tienen mayor demanda, para lo que se debe involucrar todas las dependencias y formular un plan de acción para su racionalización.	Líderes de los procesos-Director-Subdirectores	31/12/2020

### 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 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.

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 formar 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 d

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 2020 serán:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	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-Sistemas	Permanente	Permanente
	1.2 Cumplimiento de metas, publicar el avance de cumplimiento del plan de acción	Subdirector Técnico-Sistemas	Trimestral	Trimestral
	1.3 Disponer en la página Web de la información del ejercicio de rendición de cuentas			



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	30/04/2020	31/12/2020
	2.2 Coordinar con el Ente Central la audiencia anual de Rendición de Cuentas de la Entidad.	Director-Subdirectores	30/04/2020	31/12/2020



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	30/04/2020	31/12/2020

#### 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](http://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:

- A través del sitio Web [www.idm.gov.co](http://www.idm.gov.co) o al correo electrónico [institucional@idm.gov.co](mailto: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
- Fan page para una mayor interacción con la comunidad [fanpage@institutodedesarrollo.municipaldedosqueradas](https://www.facebook.com/fanpage@institutodedesarrollo.municipaldedosqueradas)

En el mes de diciembre de 2019 se realizaron encuestas de tipo presencial con la comunidad y el grupo de valor interno se hicieron las siguientes preguntas:



**PREGUNTAS GRUPOS DE VALOR IDM PARA FORMULAR EL PLAN  
ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2020**

<b>FECHA:</b>	<b>BARRIO/EMPRESA:</b>
Señor (a): Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden fortalecer la construcción del PAAC 2020. Si lo desea, indique su nombre y datos personales.	
NOMBRES y APELLIDOS:	
DIRECCION y TELEFONO:	CEDULA:

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

A. GESTION DE SUBSIDIOS PARA VIVIENDA NUEVA O USADA 100%

B. SEGUIMIENTO Y APOYO SOCIAL A LOS BENEFICIARIOS DE LOS DIFERENTES PROGAMAS DEL INSTITUTO 75,8%

C. EXPEDICION DE PAZ Y SALVOS POR GRAVAMEN DE VALORIZACION 78,8%

D. SOLICITUD DE CERRAMIENTO DE LOTES PARTICULARES 69,7%

OTRO, CUAL: Obras de movilidad 9,1%

2. ¿En la comunidad a la cual ud pertenece se le ha tenido en cuenta para la socialización de los diversos proyectos del IDM? SI 18% NO 82%

3. ¿Conoce los medios de comunicación disponibles para interactuar con el IDM? SI 12% NO 88%

4. Página Web 72,7% Número Telefónico 78,8% Redes Sociales 54,5% Correo electrónico 39,4% Ninguno 6,1%



5. ¿Conoce usted los mecanismos a través de los cuáles puede formular denuncias por hechos de corrupción? SI 45% NO 55%

Cuadro No 5: Las actividades a desarrollar en 2020 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 y los medios de comunicación , de conformidad con los resultados de la encuesta aplicada en 2019	Director-Subdirectores- Personal de apoyo en comunicaciones	15/04/2020	31/12/2020



SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
1.Fortalecimiento canales de atención	1.2 Realizar diagnóstico para la implementación de la ventanilla única para la recepción de PQRS	Dirección General, Subdirectores, Líderes de Procesos	01/04/2020	31/12/2020
	1.3 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 del municipio.	Subdirección Técnica	15/05/2020	31/12/2020



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 proyectos que adelanta el Instituto para que se conviertan en multiplicadores de estos proyectos con la comunidad.	Subdirección administrativa y Financiera.	30/06/2020	31/12/2020
	2.2 Incluir en el plan institucional de capacitación los componentes de cultura del servicio, atención al ciudadano y mecanismos de denuncia de posibles hechos de corrupción.	Subdirección Administrativa y Financiera	01/03/2020	31/12/2020



SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
3.Relación con el ciudadano	3.1 Aplicar la encuesta de medición de la satisfacción del usuario se aplicará en las instalaciones del Instituto e igualmente a los beneficiarios de los programas sociales ofrecidos por el Instituto	Secretaria de Cada área, Auxiliar Administrativo, Trabajadora Social.	31/03/2020	31/12/2020
	3.2 Diseñar herramientas que permitan conocer las expectativa, percepción de la ciudadanía frente al desarrollo de la misión institucional	Líderes de los procesos	30/06/2020	31/12/2020



SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
3.Relación con el ciudadano	3.3Gestionar 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 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 encuentran publicados todos los trámites y servicios de la Entidad.



Cuadro No 6: Las actividades a desarrollar en el 2020 serán:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	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	Dirección.	Términos de Ley	Términos de Ley



SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
2.Lineamientos de Transparencia pasiva	2.1 Formular el Plan de Acción para la política de Gobierno Digital	Subdirección Administrativa y Financiera	30/04/2020	31/12/2020
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	30/08/2020	31/12/2020
4.Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Iniciar el proceso de actualización en la página web para el acceso a la población infantil	Subdirección Administrativa y Financiera	30/05/2020	31/12/2020



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 de 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 de 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.

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	15/05/2020	31/12/2020
	1.2. Dar cumplimiento al plan de acción del política de integridad	Subdirección administrativa y financiera	trimestral	trimestral



## 8. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN

La verificación de la elaboración, de su visibilización, **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 publica<sup>1</sup> 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 e 31 de enero del año siguiente.

**Artículo 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.

**Artículo 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.

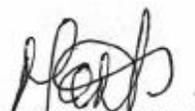


## 9. BIBLIOGRAFIA.

La Constitución Política de Colombia.  
Guía administración del riesgo de la 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 87 de 1993.  
Ley 489 de 1998.  
Decreto 2145 de 1999.  
Decreto 1537 de 2001.  
Decreto 1599 de 2005.  
Ley 1474 de 2011.  
Ley 1757 de 2015  
Decreto 019 DE 2012  
Decreto 1081 de 2015  
Decreto 124 de 2016  
Decreto 1499 de 2017  
Decreto 612 de 2018



LUIS ERNESTO VALENCIA RAMIREZ  
Director General



MARTA CONTRERAS C  
Subdirectora Activa y Fra





Municipio de  
Dosquebradas

