

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC

2020

MUNICIPIO DE RIONEGRO, ANTIOQUIA

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

SUBSECRETARÍA DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y EVALUACIÓN

ALCALDE

Rodrigo Hernández Alzate

SECRETARIA DE PLANEACIÓN

Paola Catalina Castro Gómez

SUBSECRETARIO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

John Alexander Correa Ocampo

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	4
2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ..	4
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
3. ALCANCE	5
4. COMPONENTES DENTRO DEL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG.....	5
4.1 DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO.....	5
4.1.1 COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA SU MITIGACIÓN.	5
4.2 DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - RELACIÓN ESTADO CIUDADANO.	5
4.2.1 COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	5
4.2.2 COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	5
4.2.3 COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	6
4.3 DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	6
4.3.1 COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	6
4.4 INICIATIVAS ADICIONALES.....	6
5. COMPONENTES Y RESPONSABLES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MIPG	6
6. MARCO LEGAL	8
7. COMPONENTE ESTRATÉGICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	9
7.1 OBJETIVO GENERAL.....	9
7.2 ALCANCE	9
7.3 CONCEPTOS GENERALES	9
8. DESCRIPCION DE LA ENTIDAD.....	11
8.1 MARCO ÉTICO	12
8.2 VALORES	12
8.3 MISIÓN.....	13
8.4 VISIÓN	13
8.5 POLÍTICA INTEGRAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	13
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	13
8.7 PARTE ESTRATEGICA DEL PLAN DE DESARROLLO 2020 – 2023, “JUNTOS AVANZAMOS MÁS”	14
8.7.1 LÍNEA ESTRATÉGICA 01, “CIUDAD DE LA FAMILIA, LA SALUD Y LA INCLUSIÓN SOCIAL”	14

8.7.2 LÍNEA ESTRATÉGICA 02, “CIUDAD EQUIPADA, AMABLE, SEGURA Y SOSTENIBLE”	14
8.7.3 LÍNEA ESTRATÉGICA 03, “CIUDAD CULTURAL Y EDUCADA”.....	14
8.7.4 ESTRATÉGICA 04, “CIUDAD EMPRENDEDORA, INNOVADORA Y COMPETITIVA”	14
8.7.5 LÍNEA ESTRATÉGICA 05, “CIUDAD DE LA GOBERNANZA Y DE LA INTEGRACIÓN REGIONAL”	15
9. FORMULACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	15
9.1 DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO	15
9.1.1 COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA SU MITIGACIÓN.....	15
9.1.2 SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN	25
10. ESTRATÉGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	26
10.1 DIMENSIÓN CONTROL INTERNO	26
10.1.1 ESTRATÉGIA, GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN MEDIDAS PARA SU MITIGACION.....	26
10.2. DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - RELACIÓN ESTADO CIUDADANO	28
10.2.1 ESTRATÉGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	28
10.2.2 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO...	47
10.2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	52
10.3 DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	61
10.3.1 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	62
10.3.2 ESTRATEGIA - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	63
10.4 INICIATIVAS ADICIONALES.....	65
10.4.1 CÓDIGO DE INTEGRIDAD	65
10.4.2 PLAN DE ACCION.....	66
11. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO.....	68

1. INTRODUCCIÓN

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los estados modernos, porque afecta de manera lesiva los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los grupos de valor y grupos de interés.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 propone estrategias enmarcadas en los diferentes componentes, integrando de manera articulada acciones claras y concretas de promoción de la integridad y la prevención de la corrupción. Contiene la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, estrategias para la 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.

Con fundamento en la Ley 1474 de 2011, en la Ley 1712 de 2014 y en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, las entidades públicas, deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, que permitan generar credibilidad ante la comunidad, brindándoles un espacio donde puedan ejercer un control social, participativo y oportuno, por lo cual la Alcaldía Municipal de Rionegro, Antioquia, en aras de fortalecer el trabajo Institucional ha establecido estrategias para cada uno de los componentes que conforman el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

2.1 OBJETIVO GENERAL

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos, la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la entidad, la rendición de cuentas efectiva y permanente, la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones de la entidad, y el fomento de las estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- a. Promover la participación ciudadana en la gestión.
- b. Hacer visible la gestión del Municipio a los grupos de valor y grupos de interés.
- c. Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios.
- d. Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.

3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, aplica para todos los servidores públicos y personal de apoyo del Municipio de Rionegro, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable. Integrado lo anterior con el requerimiento realizado a las entidades públicas por la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73, sobre la obligación de la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, procedió la Administración Municipal al cumplimiento de este direccionamiento, reflejando en él las siguientes dimensiones y componentes:

4. COMPONENTES DENTRO DEL MARCO DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN – MIPG.

4.1 DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO

4.1.1 COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA SU MITIGACIÓN.

En ésta etapa se elabora el Mapa de riesgos de corrupción, donde se identifican los riesgos en cada proceso, se analizan, se valoran y se establecen acciones de control para evitar su materialización.

El referente para la construcción de la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la guía para la gestión del riesgo de corrupción 2015 y la guía para la gestión de riesgo y diseño de controles en entidades públicas - 2018, emanadas del Departamento Administrativo de la función pública. DAFP.

4.2 DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - RELACIÓN ESTADO CIUDADANO.

4.2.1 COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Administración Municipal busca simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos, facilitando el acceso a la información y ejecución de estos, y terminando así con los factores generadores de acciones tendientes a la corrupción.

4.2.2 COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Esta estrategia busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que presta la Administración Municipal a la comunidad.

4.2.3 COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Este componente tiene por objeto afianzar la relación Administración - Comunidad, mediante la democratización de la información a la comunidad, antes de control y otras entidades, en las actuaciones administrativas y la gestión desarrollada.

4.3 DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

4.3.1 COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, en tal sentido, la Administración Municipal está llamada a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública, tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

4.4 INICIATIVAS ADICIONALES

Son acciones de tipo institucional que buscan fortalecer la cultura de la transparencia y la participación, la iniciativa está relacionada con la divulgación y socialización del Código de Integridad, el cual fue adoptado mediante la resolución municipal 0132 del 12 de febrero de 2019.

5. COMPONENTES Y RESPONSABLES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL MARCO DEL MIPG

RESPONSABILIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	DIMENSIÓN MIPG	RESPONSABLES	ESTRATÉGIAS (PLAN DE ACCIÓN)
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN (MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y	Control Interno	Secretaría de Planeación, Oficina de Control Interno, líderes de los procesos.	X

MEDIDAS DE MITIGACIÓN).			
RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	Gestión con valores para resultados (Relación estado - ciudadano).	Secretaría de Servicios Administrativos, Subsecretaría de Desarrollo Organizacional, Subsecretaría de TIC	X
RENDICIÓN DE CUENTAS	Gestión con valores para resultados (Relación estado - ciudadano).	Secretaría de Planeación, Oficina de Comunicaciones, Subsecretaría de Participación Ciudadana, Oficina de Control Interno.	X
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	Gestión con valores para resultados (Relación estado - ciudadano).	Secretaría de Servicios Administrativos, Atención al Usuario, Secretaría de Hacienda, Oficina de Comunicaciones, Subsecretaría de TIC	X
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Información y comunicación	Secretaría de Servicios Administrativos, Subsecretaría de TIC, Secretaría de Hacienda.	X
INICIATIVAS ADICIONALES (CODIGO DE INTEGRIDAD)	Talento Humano.	Secretaría de Servicios Administrativos, Subsecretaría de Talento Humano.	X

6. MARCO LEGAL

Ley 489 de 1998 “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”

Ley 962 de 2005 " Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos"

Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

Decreto 2641 de 2012, “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”

Decreto 019 de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.

Ley 1457 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática; Artículo 52, Estrategia de Rendición de Cuentas”.

Decreto 1083 de 2015 en su artículo 2.2.22.1, establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Decreto 124 de 2016, por el cual se sustituye 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.

7. COMPONENTE ESTRATÉGICO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

7.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar, publicar y gestionar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la administración municipal de Rionegro, Antioquia, acatando los lineamientos establecidos en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad de la gestión pública” y el decreto 124 de 2016, desarrollando estrategias encaminadas a fortalecer la lucha contra la corrupción y a mejorar la atención al ciudadano.

7.2 ALCANCE

El desarrollo de las estrategias encaminadas a fortalecer la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla aspectos como: la Gestión del Riesgo de Corrupción, la Racionalización de Trámites, la Rendición de Cuentas, los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y la Transparencia y acceso a la Información, son una responsabilidad y un compromiso de todas dependencias que conforman la Administración de Rionegro, Antioquia, los cuales a través de la práctica de autocontrol realizarán el monitoreo permanente al cumplimiento de este plan.

7.3 CONCEPTOS GENERALES

AUTOMATIZACIÓN: Es el uso de las Tecnologías de la información y la comunicación TIC para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites y para permitir la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, software y comunicaciones).

CAE: Centro de Atención Empresarial.

CAUSA: Medios, circunstancias, situaciones o agentes generadores del riesgo.

CONSECUENCIA: Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

CONTROLES CORRECTIVOS: Acciones o herramientas que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron en caso de materializarse.

CONTROLES PREVENTIVOS: Acciones o herramientas que disminuyen la posibilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.

CORRUPCIÓN: Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

ESTANDARIZACIÓN: Establecimiento de trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona antes diferentes autoridades.

GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN: Es el conjunto de Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

IMPACTO: Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

INTEROPERABILIDAD: Es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y otras entidades.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN: Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción.

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

PROBABILIDAD: Hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetivos (bajo criterios de experiencia y experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos.

PROCESO: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor.

QUEJA: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona con relación a una conducta irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES: Es el proceso que permite reducir los trámites con el menor esfuerzo y costo para el usuario a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información

pública y procedimientos administrativos, orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al estado.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

RIESGOS: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones.

RIESGO DE CORRUPCIÓN: 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.

SERVICIO: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción de usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

SIMPLIFICACIÓN: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos.

SUGERENCIA: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

TRÁMITE: Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación previstas o autorizadas por la ley.

VUAC: Ventanilla Única de Atención al Ciudadano, a través de la cual se reciben las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) de los diferentes Usuarios.

8. DESCRIPCION DE LA ENTIDAD

El municipio de Rionegro, Antioquia, está localizado en el Valle de San Nicolás, al oriente del Departamento de Antioquia. Su nombre oficial es “Ciudad Santiago de Arma de Rionegro”, con una población estimada para el año 2020 de 130.108 habitantes (proyección DANE) y una extensión de 198 Km cuadrados. Limita al norte con los municipios de Guarne y San Vicente, por el este con los municipios de Marinilla y El Carmen de Viboral, por el sur con el municipio de La Ceja, y por el oeste con los municipios de El Retiro, Envigado y Medellín. Rionegro es llamado Cuna de la Libertad, ya que fue una de las ciudades más importantes durante la agitada época de independencia. Además, la Constitución de 1.863 fue formulada

en esta localidad, en la histórica Casa de la Convención, por lo que se le llama la Constitución de Rionegro.

Rionegro, "Cuna de la Libertad"

Gentilicio: Rionegrero o Rionegrera.

Fecha de descubrimiento: 2 de septiembre de 1.541.

Fecha de fundación: año 1.663.

Fecha de erección: año 1.783.

Descubierto por: teniente Álvaro de Mendoza.

Altitud sobre el nivel del mar (cabecera municipal): 2130 metros.

Temperatura promedio: 17°.

Clima: Frío.

Extensión: 198 kilómetros cuadrados.

Distancia de una capital: 45 kilómetros de la ciudad de Medellín.

Distancia desde Medellín en tiempo: 1 hora.

Código DANE: 05615000.

Población: 130.108 habitantes (proyección DANE 2020).

Principales actividades económicas: Industria, flores, aves, porcinos, ganadería y comercio".

Fuente: Anuario Estadístico Rionegro 2016 , Plan de desarrollo 2016 - 2019

8.1 MARCO ÉTICO

Los elementos rectores de la Administración, para alcanzar las metas de desarrollo, que a continuación se enuncian, Se enfatizan en la gestión participativa y liderazgo democrático:

- Planeación
- Efectividad
- Integración regional
- Equidad
- Seguridad
- Transparencia
- Participación ciudadana.

8.2 VALORES

Se promueve la práctica de los siguientes valores que se constituyen en el núcleo de la actuación organizacional, para la construcción de gobernabilidad, contenidos en el código de integridad

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia

- Justicia
- Confiabilidad
- Liderazgo

Es así como al interior del Proyecto Plan de Desarrollo 2020-2023, “Juntos avanzamos más”, se promueve la incorporación de un marco ético que garantice la democratización de la información, que fomente el control social.

8.3 MISIÓN

Gestionar y dirigir los recursos hacia el desarrollo planificado, sostenible y equitativo del Municipio, modernizando la administración Municipal para el crecimiento humano y social de la comunidad, dentro del marco de los principios y valores del Plan de Desarrollo, “Rionegro, Juntos avanzamos más”. 2020 -2023.

8.4 VISIÓN

En 2023, Rionegro será una ciudad de la familia, el bienestar y la inclusión. Una ciudad verde, amable, sostenible, competitiva y polo de integración regional.

8.5 POLÍTICA INTEGRAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El municipio de Rionegro, en cumplimiento de la Constitución, la Ley y el Plan de Desarrollo y obrando bajo los principios de la función pública, está comprometido con el bienestar de la sociedad y la mejora continua, a través de la prestación de servicios integrales y un modelo de gestión basado en el autocontrol, la autogestión y la autorregulación.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- a. Satisfacer las necesidades de la comunidad, a través del cumplimiento de los objetivos y metas físicas y financieras, establecidos en el Plan de Desarrollo Municipal.
- b. Dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad, a través de la implementación de un modelo integrado de planeación y gestión.
- c. Promover la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad, mediante la adopción de un enfoque a procesos, que garantice el cumplimiento de los requisitos, la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas y la mejora continua.

8.7 PARTE ESTRATEGICA DEL PLAN DE DESARROLLO 2020 – 2023, “RIONEGRO, JUNTOS AVANZAMOS MÁS”

8.7.1 LÍNEA ESTRATÉGICA 01, “CIUDAD DE LA FAMILIA, LA SALUD Y LA INCLUSIÓN SOCIAL”.

8.7.1.1 Familia y Bienestar Social

8.7.1.2 Primera Infancia

8.7.1.3 Salud

8.7.2 LÍNEA ESTRATÉGICA 02, “CIUDAD EQUIPADA, AMABLE, SEGURA Y SOSTENIBLE”.

8.7.2.1 Movilidad, Infraestructura y Equipamientos de Ciudad

8.7.2.2 Ordenamiento Territorial

8.7.2.3 Hábitat y Vivienda

8.7.2.4 Servicios Públicos

8.7.2.5 Medio Ambiente Sostenible

8.7.2.6 Seguridad y Convivencia Ciudadana

8.7.2.7 Gestión del Riesgo

8.7.3 LÍNEA ESTRATÉGICA 03, “CIUDAD CULTURAL Y EDUCADA”.

8.7.3.1 Cultura

8.7.3.2 Educación de Calidad

8.7.3.3 Deporte y Recreación

8.7.4 ESTRATÉGICA 04, “CIUDAD EMPRENDEDORA, INNOVADORA Y COMPETITIVA”.

8.7.4.1 Desarrollo Económico con Innovación

8.7.4.2 Agricultura y Desarrollo Rural

8.7.5 LÍNEA ESTRATÉGICA 05, “CIUDAD DE LA GOBERNANZA Y DE LA INTEGRACIÓN REGIONAL”.

8.7.5.1 Fortalecimiento institucional

8.7.5.2 Participación comunitaria

8.7.5.3 Asociación e integración

9. FORMULACION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía de Rionegro, Antioquia, diseña el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2019, teniendo en cuenta el manual operativo del sistema de gestión MIPG – Documento oficial 2017, Presidencia de la República, mapa de riesgos de corrupción, acciones para controlar su materialización y políticas para administrarlos, estrategia anti-trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

9.1 DIMENSIÓN: CONTROL INTERNO

9.1.1 COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA SU MITIGACIÓN.

9.1.1.1 RIESGOS DE CORRUPCION

Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. Se identifican en cada vigencia junto con los riesgos de gestión y los riesgos de seguridad digital, éstos se administran mediante el Mapa de riesgos institucional y se determinan acciones preventivas permanentes para evitar su materialización.

Esto implica que las prácticas corruptas son realizadas por actores públicos y/o privados con poder e incidencia en la toma de decisiones y la administración de los bienes públicos”. (Conpes 167 de 2013).

Es necesario que en la descripción del riesgo concurren los componentes de su definición, así:

Acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado.

Los riesgos de corrupción se establecen sobre procesos. El riesgo debe estar descrito de manera clara y precisa. Su redacción no debe dar lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

Con el fin de facilitar la identificación de riesgos de corrupción y de evitar que se presenten confusiones entre un riesgo de gestión y uno de corrupción, se sugiere la utilización de la Matriz de definición de riesgo de corrupción, que incorpora cada uno de los componentes de su definición.

Si en la descripción del riesgo, las casillas son contestadas todas afirmativamente, se trata de un riesgo de corrupción, así:

MATRIZ DEFINICIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN				
Descripción del Riesgo	Acción u Omisión	Uso del poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio Privado
X	X	X	X	X

Fuente: guía para la gestión de riesgo y diseño de controles en entidades públicas - DAFP – 2018

Ejemplo Riesgo de Corrupción:

“Direccionamiento de contratación a favor de un tercero”.

9.1.1.2 ANÁLISIS DEL IMPACTO EN RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para los riesgos de corrupción, el análisis de impacto se realizará teniendo en cuenta solamente los niveles moderado, mayor y catastrófico, dado que estos riesgos siempre serán significativos, o sea que no aplican los niveles de impacto, insignificante y menor, que si aplican para los demás riesgos.

En el mapa de calor o matriz de criticidad se ubica el punto de intercepción resultante de la probabilidad y el impacto para establecer el nivel o zona del riesgo inherente, instrumento que le permite a la Administración Municipal identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. La metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía para la gestión del riesgo de corrupción, DAFP – 2015.

La Administración Municipal con la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, Decreto 1499 de 2017, implementó el componente administración de Riesgos, teniendo una matriz de riesgos en todos los procesos identificados, analizados, valorados y administrados.

A continuación, se describe la planeación requerida a fin de adoptar e implementar una metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su análisis y tener una matriz de riesgos consolidada por procesos y poder implementar controles que permitan mitigar la ocurrencia de ellos, de manera que se facilite el cumplimiento de la misión y de los objetivos estratégicos e institucionales.

9.1.1.3 IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

En esta etapa se busca revisar y actualizar los eventos de corrupción que puedan afectar el logro de los objetivos de la Institución, estableciendo las causas y las consecuencias o efectos de su ocurrencia, en los procesos que por su naturaleza pueden ser susceptibles de actos de corrupción.

9.1.1.4 GLOSARIO DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ABUSO DE AUTORIDAD: El empleado oficial que fuera de los casos especialmente previstos como delito, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario o injusto.

ACCESO INDEBIDO A UN SISTEMA INFORMÁTICO: Ingreso no autorizado a un sistema de información a través de un Hackeo o suplantación de identidad.

CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS: Intervenir en la celebración de un contrato sin cumplir con los requisitos legales.

COHECHO: El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales.

CONCUSIÓN: El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o los solicite.

DAÑO DE HARDWARE Y SOFTWARE: Acciones intencionadas con el fin de interrumpir el funcionamiento de hardware y software.

DEMANDA: Escrito que se presenta ante un juez para que resuelva sobre un derecho que se reclama contra el deudor u obligado.

DESPILFARRO: Gastar mucho dinero u otra cosa innecesaria o imprudentemente.

DESTRUCCIÓN, SUPRESIÓN Y OCULTAMIENTO DE DOCUMENTO PÚBLICO: El que destruya, suprima u oculte total o parcialmente documento público que pueda servir de prueba.

DESVÍO: Traslado de información a una dependencia que no corresponde cambio o separación en la dirección o el fin de una cosa.

ENCUBRIMIENTO: El funcionario Público que tenga conocimiento de la comisión de la conducta punible y, sin concierto previo, ayudare a eludir la acción de la autoridad o a entorpecer la investigación correspondiente.

EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES: Ejercer acciones que no están previstas en las funciones específicas de un área determinada.

FALSEDAD: Cuando un servidor público en el desarrollo de sus funciones, al escribir o redactar un documento público que pueda servir de prueba, consigne una falsedad o calle total o parcialmente la verdad. Cuando bajo la gravedad de juramento ante la autoridad competente se falte a la verdad o se calle total o parcialmente. Falsificar documento privado, sellos y/o estampillas oficiales o usarlos fraudulentamente.

FRAUDE INFORMÁTICO: Modificar información distorsionando su integridad con beneficio particular.

FRAUDE: Inducir a cometer un error, a un servidor público para obtener sentencia, resolución o acto administrativo, contrario a la ley, así como evitar el cumplimiento de obligaciones impuestas en resoluciones judiciales.

HURTO: Apoderarse ilegalmente de una cosa ajena, sin emplear violencia, con el propósito de obtener provecho para sí mismo o para otro.

MALVERSACIÓN DE FONDOS: El funcionario o servidor público que da al dinero o bienes que administra una aplicación definitiva diferente de aquella a los que están destinados, afectando el servicio o la función encomendada.

NEGOCIACIONES INCOMPLETAS CON EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES PÚBLICAS: El servidor público que por razón del ejercicio de sus funciones trámite contrato sin observancia de los requisitos legales esenciales o lo celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de estos.

PECULADO: Cuando un servidor público se apropia, usa o permita el uso indebido, de bienes del Estado o de empresas institucionales administradas o en que tenga parte el Estado, ya sea para su propio provecho o de un tercero.

PRESIONES INDEBIDAS: Fuerza o coacción que se hace sobre una persona o colectividad para que actúe de cierta manera ilícita o injusta.

PREVARICATO: Emitir resoluciones o conceptos contrarios a la ley u omitir, retardar, negar o rehusarse a realizar actos que le corresponde a las funciones de Servidor Público.

REVELACIÓN DE SECRETO: Empleado oficial que indebidamente dé a conocer documento o noticia que deba mantener en secreto o reserva.

ROBO DE INFORMACIÓN DIGITAL: Aduñarse de información de la entidad con fines netamente particulares, vulnerando cualquier tipo de control de seguridad

existente, esté en documentos electrónicos Word Excel, mapas, de equipos de los usuarios, reportes generados desde los sistemas de información.

ROBO DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL: Adueñarse de información documental de la entidad con fines netamente particulares, vulnerando cualquier tipo de control.

SOBORNO: Entregar o prometer dinero o cualquier otra utilidad a un testigo para que falte a la verdad o guarde silencio total o parcialmente en un testimonio.

TRÁFICO DE INFLUENCIAS: Utilizar indebidamente influencias de un servidor público derivadas de su cargo o su función para obtener cualquier beneficio para el mismo funcionario y/o terceros.

UTILIZACIÓN DE ASUNTO SOMETIDO A SECRETO O RESERVA: El servidor público que utilice en provecho propio o ajeno, descubrimiento científico, u otra información o dato llegados a su conocimiento por razón de sus funciones y que deban permanecer en secreto o reserva.

VIOLACIÓN DE SELLOS Y DOCUMENTOS: Hechos que ponen en peligro la conservación o la identidad de las cosas que interesa al Estado mantener y a cuyo objeto ha tomado las debidas precauciones.

9.1.1.5 ACTIVIDADES SUSCEPTIBLES DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

A manera de ilustración se señalan algunas actividades susceptibles de riesgos de corrupción, a partir de los cuales la entidad podrá incluir otros que considere pertinentes:

9.1.1.5.1 DIRECCIONAMIENTO INSTITUCIONAL - ALTA DIRECCIÓN.

- a. Concentración de autoridad o exceso de poder.
- b. Extralimitación de funciones.
- c. Ausencia de canales de comunicación.
- d. Amiguismo y clientelismo.

9.1.1.5.2 FINANCIERA

Está relacionado con áreas de planeación y presupuesto.

- a. Inclusión de gastos no autorizados.
- b. Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a 3.
- c. cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.

- d. Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- e. Inexistencia de archivos contables.
- f. Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.

9.1.1.5.3 CONTRATACIÓN

- a. Estudios previos o de factibilidad deficientes.
- b. Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).
- c. Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que dirigen los procesos hacia un grupo en particular. (Ej. media geométrica).
- d. Visitas obligatorias establecidas en el pliego de condiciones que restringen la participación.
- d. Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- e. Urgencia manifiesta inexistente.
- f. Otorgar labores de supervisión a personal sin conocimiento para ello.
- g. Concentrar las labores de supervisión en poco personal.
- h. Contratar con compañías de papel que no cuentan con experiencia.

9.1.1.5.4 INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

- a. Ausencia o debilidad de medidas y/o políticas de conflictos de interés.
- b. Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- c. Ausencia de sistemas de información.
- d. Ocultar la información considerada pública para los usuarios.
- e. Ausencia o debilidad de canales de comunicación
- f. Incumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

9.1.1.5.5 ASUNTOS LEGALES

- a. Ausencia o debilidad de canales de comunicación.
- b. Dilatar el proceso para lograr el vencimiento de términos o la prescripción de este.
- c. Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- d. Exceder las facultades legales en los fallos.

9.1.1.5.6 TRÁMITES Y/O SERVICIOS

- a. Cobros asociados al trámite.
- b. Influencia de tramitadores
- c. Tráfico de influencias: (amiguismo, persona influyente).
- d. Demorar su realización.

9.1.1.5.7 RECONOCIMIENTO DE UN DERECHO – LICENCIAS, PERMISOS

- a. Falta de procedimientos claros para el trámite.
- b. Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
- c. Ofrecer beneficios económicos para aligerar la expedición o para amañar la misma.
- d. Tráfico de influencias: (amiguismo, persona influyente).

9.1.1.6 ANÁLISIS DEL RIESGO

Éste busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento, es determinar la probabilidad de materialización del riesgo de corrupción para lo cual se considerarán los siguientes criterios: Casi Seguro y posible.

9.1.1.6.1 PROBABILIDAD

Es la posibilidad de ocurrencia del riesgo, ésta puede ser medida con criterios de Frecuencia o Factibilidad.

Criterios para evaluar la probabilidad.

NIVEL	CRITERIOS	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez al año
4	Probable	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.	Al menos 1 vez en el último año
3	Posible	El evento podrá ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 2 años
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos 1 vez en los últimos 5 años

1	Rara vez	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales).	No se ha presentado en los últimos 5 años
---	----------	--	---

Tomado de: Guía de Riesgos V3-2014, Función Pública

El análisis de frecuencia deberá ajustarse dependiendo del proceso y de la disponibilidad de datos históricos sobre el evento o riesgo identificado.

En caso de no contar con datos históricos, bajo el concepto de factibilidad se trabajará de acuerdo con la experiencia de los funcionarios que desarrollan el proceso y de sus factores internos y externos. Cuando las actividades de un proceso o procedimiento son muy repetitivas, la frecuencia debe medirse en términos porcentuales ya que el valor absoluto pierde consistencia.

9.1.1.6.2 IMPACTO

Son las consecuencias o efectos que puede ocasionar a la Administración Municipal la materialización del riesgo.

Para determinar el impacto que causaría un riesgo de corrupción en el evento de materializarse se analizará teniendo en cuenta los criterios del formato siguiente:

Criterios para determinar el impacto en riesgos de corrupción		
CRITERIOS	DESCRIPCIÓN	NIVEL
Moderado	Afectación parcial al proceso y a la dependencia, genera medianas consecuencias para la entidad.	3
Mayor	Genera altas consecuencias para la entidad, Impacto negativo de la entidad.	4
Catastrófico	Genera consecuencias desastrosas sobre el sector y la entidad.	5

CRITERIOS PARA CALIFICAR EL IMPACTO – RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
No	Pregunta: Si el riesgo de corrupción se materializa podría...	Respuesta	
		Si	No
1	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?		
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		
3	¿Afectar el cumplimiento de misión de la entidad?		
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la entidad?		
5	¿Generar pérdida de confianza de la entidad, afectando su reputación		
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?		
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación del servicio?		
8	¿Dar lugar a detrimento de calidad de vida de la comunidad por pérdida del bien, servicios o los recursos públicos?		
9	¿Generar pérdida de información de la entidad?		
10	¿Generar intervención de los órganos de control, de la Fiscalía u otro ente?		
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		
13	¿Dar lugar a procesos Fiscales?		
14	¿Dar lugar a procesos penales?		
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		
17	¿Afectar la imagen regional?		
18	¿Afectar la imagen nacional?		
Total, preguntas afirmativas: _____		Total preguntas negativas: _____	
<p>EVALUACIÓN DEL IMPACTO:</p> <p>Responder afirmativamente de UNO a CINCO genera un impacto MODERADO. Genera medianas consecuencias para la entidad.</p> <p>Responder afirmativamente de SEIS a ONCE genera un impacto MAYOR. Genera altas consecuencias para la entidad.</p> <p>Responder afirmativamente de DOCE a DIECIOCHO genera un impacto CATASTRÓFICO. Genera desastrosas consecuencias para la entidad.</p>			

Fuente: Secretaría de transparencia de la Presidencia de las República.



9.1.1.7 NIVEL DE RIESGO INICIAL – SEVERIDAD.

Para estimar el nivel de riesgo inicial (Severidad), los valores de probabilidad y de impacto se multiplican, donde se encuentra la fila con la columna respectiva; esto se muestra en la siguiente matriz de riesgo, con el fin de determinar la zona en la cual se ubica el riesgo identificado, Este primer análisis del riesgo se denomina Riesgo Inherente y se define como aquél al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones por parte de la Dirección para modificar su probabilidad o impacto.

MAPA DE CALOR O MATRIZ DE CRITICIDAD RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
PROBABILIDAD	5 Casi seguro	0	0	0	1	0
	4 Probable	0	0	0	0	0
	3 Posible	0	0	0	2	0
	2 Improbable	0	0	3	5	0
	1 Rara Vez	0	0	3	7	4
		IMPACTO				
	1	2	3	4	5	
	Insignificante	Menor	Moderado	Mayor	Catastrófico	
B. Zona de riesgo baja: Asumir el riesgo = 0						
M. Zona de riesgo moderada: Reducir el riesgo = 6						
A. Zona de riesgo alta: Evitar el riesgo = 16						
E. Zona de riesgo extrema: Evitar el riesgo = 3						
Total, riesgos: 25						

9.1.1.8 VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta:

Controles Preventivos

Que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo

Controles correctivos

Que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron en caso de materializarse.

9.1.1.9 POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La política para el tratamiento de riesgos de corrupción está alineada con la Planeación Estratégica de la Entidad y se ajusta acorde a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, garantizando desde la Alta Dirección, la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos identificados.

Para la administración de riesgos de corrupción las acciones que debe tener en cuenta la Alta Dirección son:

Evitar el riesgo

Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización, es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

Reducir el riesgo

9.1.2 SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Siguiendo los lineamientos establecidos en la guía “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano” del Departamento Administrativo de la Función pública versión 2 de 2015 y la nueva Guía para la gestión de riesgo y diseño de controles en entidades públicas V4 - 2018, la Oficina de Control interno será la responsable de efectuar la verificación en la elaboración, difusión, seguimiento y control a las acciones contempladas en el presente documento, para lo cual realizará las siguientes actividades:

Consolidación en la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020.

Difusión del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020.

Seguimiento a las acciones contempladas en el plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020 en los meses de abril, agosto y diciembre.

Elaboración y publicación de los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2020 en los meses de mayo, septiembre y diciembre.

Dada la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción, puede variar y en algunos casos sofisticarse, impidiendo su detección, por esto se hace necesario estar revisando las causas de los riesgos identificados, labor que se realizará en la administración de riesgos, realizando la revisión y evaluación de los controles establecidos para los diferentes riesgos, contemplando el tiempo en que quedó de realizarse la acción, el responsable y la efectividad de éstas.

Una vez identificados los riesgos y las medidas para mitigarlos, se elabora el mapa de riesgos de corrupción del Municipio de Rionegro, Antioquia.

Ver mapa de riesgos de corrupción V2 – 2018

<http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Calidad-MIPG.aspx>



MAPA DE RIESGOS
DE CORRUPCION V2

10. ESTRATÉGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

10.1 DIMENSIÓN CONTROL INTERNO

10.1.1 ESTRATÉGIA, GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN MEDIDAS PARA SU MITIGACION.

10.1.1.1 PLAN DE ACCIÓN COMPONENTE - GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.



10.1.1.1.1 PLAN DE ACCIÓN

MUNICIPIO DE RIONEGRO, ANTIOQUIA					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha
1. Política de Administración de riesgos	1.1	Revisar y actualizar la Política de Administración de Riesgos	Política de Administración del Riesgo actualizado	La alta Dirección. Representante legal y equipo directivo).	15-01-20
	1.2	Aprobar la Política de Administración de riesgos	Política de Administración del Riesgo aprobada	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	30-01-20
	1.3	Publicar la Política de Administración del riesgo	Política de Administración del Riesgo publicada	Oficina de comunicaciones.	31-01-20
	1.4	Divulgar la Política de Administración de Riesgos	Política de Administración del Riesgo Divulgada	Secretaría de Planeación	30-04-20
2. Construcción del mapa de riesgos	2.1	Revisar y actualizar participativamente el Mapa de Riesgos de la entidad.	Matriz de riesgos Actualizada	Secretaría de Planeación.	30-06-20

	2.2	Aprobar el mapa de riesgos.	Acta Comité	Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	30-06-20
3. Consulta y divulgación	3.1	Socialización y sensibilización de los riesgos.	Sensibilización de los riesgos de corrupción al interior de los procesos	Líderes de los procesos	15-07-20
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Efectuar monitoreo a los riesgos de corrupción	Informes de monitoreo documentados.	Secretaría de Planeación	30-04-20 30-07-20 30-11-20
	4.2	Verificar la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción verificados y valorados	Líderes de los procesos	30-06-20 30-12-20
5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento a la matriz de riesgos	Informe de seguimiento a la matriz de riesgos	Oficina de control Interno	30-04-20 30-08-20 30-12-20

10.2. DIMENSIÓN: GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS - RELACIÓN ESTADO CIUDADANO.

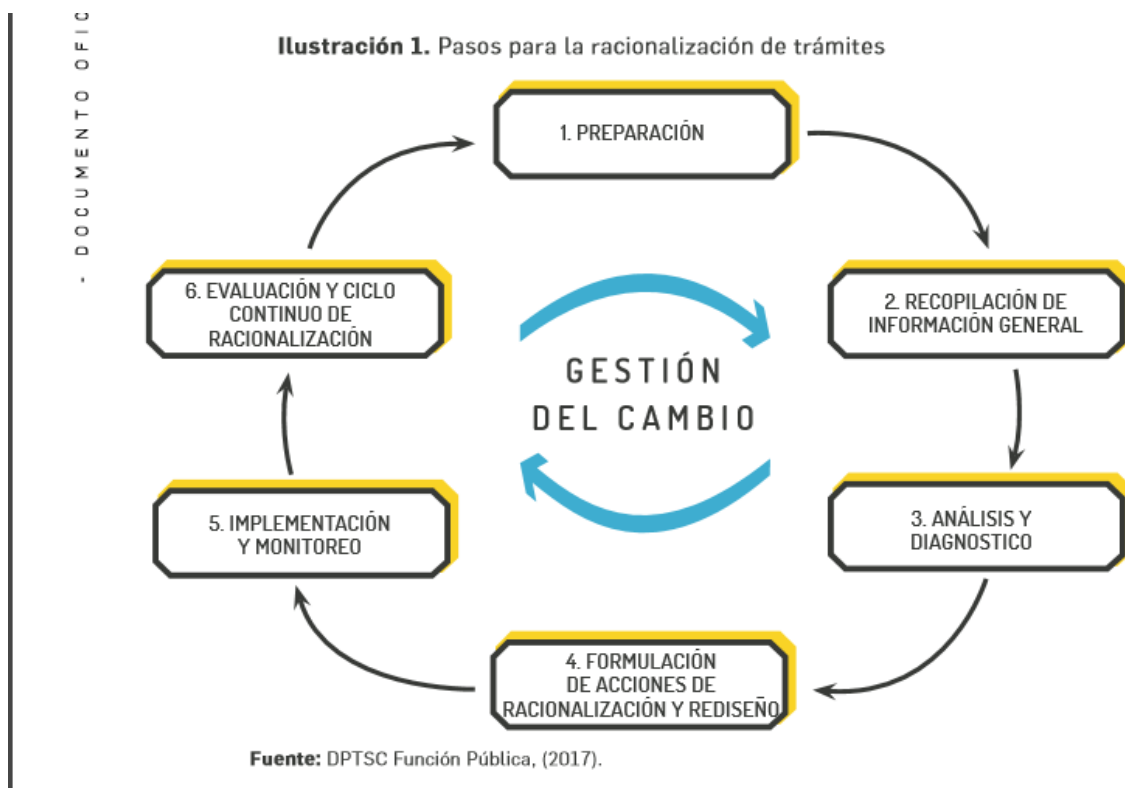
10.2.1 ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

La estrategia anti-trámites es una iniciativa del Gobierno Nacional, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que tiene sustento en los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia. El primer esfuerzo realizado en este sentido

se materializó con la expedición de la Ley 962 de 2005, cuyo propósito es “facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política”.

Se entiende por trámites, los bienes y servicios a los cuales accede la ciudadanía en razón a su interés de adquirir un derecho ciudadano o cumplir con una obligación expresamente establecida o autorizada en la ley. Así, con el objetivo de que nuestra entidad sea más eficaz en la disposición de sus recursos para garantizar a la ciudadanía el mejor acceso posible a dichos bienes y servicios públicos, es imprescindible, al igual que la utilización de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).

Adicionalmente, el Decreto Ley 019 de 2012 realiza la supresión y/o reforma de trámites, procedimientos y regulaciones identificados como innecesarios, y puso de manifiesto que “los trámites, los procedimientos y las regulaciones administrativas tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con estas como usuarias o destinatarias de sus servicios”, de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y en la ley.



La Administración Municipal de Rionegro, Antioquia, comprometida con una mejora permanente de sus procesos y del servicio a la ciudadanía, adopta la política de racionalización de trámites, la cual está basada en los siguientes principios:

- Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.
- Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de estos.
- Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de la entidad pública, incrementando la eficacia y la eficiencia mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Los principales objetivos de la Política Antitrámites son los siguientes:

- a. Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.
- b. Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.
- c. Hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.
- d. Promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

La Administración Municipal de Rionegro, logra la eficiencia, eficacia y transparencia en el accionar de la entidad minimizando las posibilidades de ocurrencia de hechos de corrupción, se estableció una estrategia de racionalización de trámites para simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los existentes, así como

propiciar acercamiento de los ciudadanos a los servicios que presta la Administración.

La Administración Municipal de Rionegro tiene implementado un Sistema Integrado de Gestión, donde se tienen identificados los procesos internos necesarios para la realización de los diferentes trámites que requieren los usuarios de la entidad.

Se parte de un inventario de trámites y hojas de vida de trámites identificados y documentados teniendo en cuenta los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, estos trámites se tienen publicados al usuario en la página web de la Alcaldía www.rionegro.gov.co, los cuales se pueden consultar por parte de éste. En cuanto a la automatización de los trámites la entidad implemento la plataforma “Portal de Trámites”, que permite brindar un mejor servicio al ciudadano, a través de su automatización, lo que beneficia a la administración municipal de Rionegro, en cuanto a transparencia de los diferentes procesos.

10.2.1.1 TRÁMITES INSCRITOS EN LA PLATAFORMA - SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE TRÁMITES – SUIT.

Ítem	Propuesto por	Tipo	Número	Nombre	Enlace SUIT
1	DAFP	Trámite	10208	Actualización de datos de identificación - Sisbén	http://.suit.gov.co/VisvisororSUIT/index.jsf?FI=10208
2	DAFP	Trámite	29237	Ajuste de cotas y áreas	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=29237
3	DAFP	Trámite	26760	Ajuste de un plan parcial adoptado.	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=26760
4	DAFP	Trámite	21446	Ampliación del servicio educativo.	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21446
5	DAFP	Trámite	20181	Apertura de los centros de estética y similares.	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20181
6	DAFP	Trámite	22929	Aprobación de los planos de propiedad horizontal.	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=22929
7	DAFP	Trámite	21856	Aprobación de piscinas	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21856

8	DAFP	Trámite	22824	Ascenso en el escalafón nacional docente.	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=22824
9	DAFP	Trámite	22771	Ascenso o reubicación de nivel salarial en el escalafón docente oficial.	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=22771
10	DAFP	Trámite	20278	Asignación de nomenclatura	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20278
11	DAFP	Trámite	20289	Autorización de Ocupación de Inmuebles	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20289
12	DAFP	Trámite	21447	Autorización de calendario académico especial	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21447
13	DAFP	Trámite	17408	Autorización para el movimiento de tierras	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17408
14	DAFP	Trámite	33520	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=33520
15	DAFP	Trámite	33517	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=33517
16	DAFP	Trámite	20197	Autorización sanitaria favorable para la concesión de aguas para el consumo humano	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20197
17	DAFP	Trámite	20742	Auxilio funerario por fallecimiento	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20742

				de un docente pensionado	
18	DAFP	Trámite	23122	Auxilio para gastos de sepelio	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=23122
19	DAFP	Trámite	21481	Cambio de nombre o razón social de un establecimiento educativo estatal o privado	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21481
20	DAFP	Trámite	21462	Cambio de propietario de un establecimiento educativo	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21462
21	DAFP	Trámite	21449	Cambio de sede de un establecimiento educativo	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21449
22	DAFP	Trámite	27140	Cancelación de la matrícula de arrendadores	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=27140
23	Institución	Trámite	2004	Cancelación del registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=2004
24	Institución	Trámite	1988	Certificado de estratificación socioeconómica	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=1988
25	DAFP	Trámite	20699	Certificado de residencia	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20699
26	DAFP	Trámite	29007	Certificado de riesgo de predios	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=29007
27	DAFP	Trámite	20741	Cesantía definitiva para docentes oficiales	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20741
28	DAFP	Trámite	20430	Cesantías definitivas a beneficiarios de un docente fallecido	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20430

29	DAFP	Trámite	20751	Cesantías parciales para docentes oficiales	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20751
30	DAFP	Trámite	23071	Cierre temporal o definitivo de programas de educación para el trabajo y el desarrollo humano	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=23071
31	DAFP	Trámite	21444	Clasificación en el régimen de educación a un establecimiento educativo privado	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21444
32	DAFP	Trámite	21416	Clausura de un establecimiento educativo oficial o privado	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21416
33	DAFP	Trámite	33468	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=33468
34	DAFP	Trámite	21826	Concepto de norma urbanística	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21826
35	DAFP	Trámite	20724	Concepto de uso del suelo	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20724
36	DAFP	Trámite	20211	Concepto sanitario	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20211
37	DAFP	Trámite	22369	Concesión de reconocimiento de un establecimiento educativo oficial	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=22369
38	DAFP	Trámite	35998	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=35998

39	DAFP	Trámite	35993	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=35993
40	DAFP	Trámite	18448	Contribución por valorización	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=18448
41	DAFP	Trámite	21739	Copia certificada de planos	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21739
42	DAFP	Trámite	18409	Corrección de errores e inconsistencias en declaraciones y recibos de pago	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=18409
43	DAFP	Trámite	20202	Curso de manipulación higiénica de alimentos	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20202
44	DAFP	Trámite	17818	Derechos de explotación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17818
45	DAFP	Trámite	27679	Determinantes para el ajuste de un plan parcial	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=27679
46	DAFP	Trámite	21861	Determinantes para la formulación de planes parciales	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21861
47	DAFP	Trámite	20221	Devolución de elementos retenidos por ocupación ilegal del espacio público	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20221
48	DAFP	Trámite	18063	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=18063

49	DAFP	Trámite	18065	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=18065
50	DAFP	Trámite		Duplicaciones de diplomas y modificaciones del registro del título	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=
51	DAFP	Trámite	9890	Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=9890
52	DAFP	Trámite	17640	Exención del impuesto de industria y comercio	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17640
53	DAFP	Trámite	18511	Exención del impuesto predial unificado	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=18511
54	DAFP	Trámite	18184	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=18184
55	DAFP	Trámite	18186	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones tributarias	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=18186
56	DAFP	Trámite	36003	Formulación del proyecto de plan de implantación	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=36003
57	DAFP	Trámite	35991	Formulación del proyecto de plan de regularización	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=35991

58	DAFP	Trámite	21792	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21792
59	DAFP	Trámite	21443	Fusión o conversión de establecimientos educativos oficiales	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21443
60	DAFP	Trámite	17849	Impuesto a la publicidad visual exterior	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17849
61	DAFP	Trámite	17683	Impuesto a las ventas por el sistema de clubes	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17683
62	DAFP	Trámite	17974	Impuesto de delineación urbana	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17974
63	DAFP	Trámite	17980	Impuesto de espectáculos públicos	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17980
64	Institución	Trámite	16941	Impuesto de industria y comercio y su complementario de avisos y tableros	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=16941
65	DAFP	Trámite	18452	Impuesto predial unificado	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=18452
66	DAFP	Trámite	29464	Impuesto sobre casinos y juegos permitidos	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=29464
67	DAFP	Trámite	17848	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17848
68	DAFP	Trámite	9649	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=9649

				programas sociales - SISBEN	
69	DAFP	Trámite	29245	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=29245
70	DAFP	Trámite	21659	Inscripción de la propiedad horizontal	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21659
71	DAFP	Trámite	21661	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21661
72	DAFP	Trámite	27047	Legalización urbanística de asentamientos humanos	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=27047
73	DAFP	Trámite	22246	Licencia de funcionamiento de instituciones educativas que ofrezcan programas de educación formal de adultos	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=22246
74	DAFP	Trámite	21431	Licencia de funcionamiento para establecimientos educativos promovidos por particulares para prestar el servicio público educativo en los niveles de preescolar, básica y media	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21431

75	DAFP	Trámite	21461	Licencia de funcionamiento para las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21461
76	Institución	Trámite	1148	Licencia de inhumación de cadáveres	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=1148
77	DAFP	Trámite	21628	Licencia de intervención del espacio público	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21628
78	DAFP	Trámite	21773	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21773
79	DAFP	Trámite	20701	Licencia para la cremación de cadáveres	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20701
80	DAFP	Trámite	21732	Licencia urbanística	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21732
81	DAFP	Trámite	27138	Matrícula de arrendadores	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=27138
82	DAFP	Trámite	21808	Modificación del plano urbanístico	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21808
83	DAFP	Trámite	17313	Modificación en el registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17313
84	DAFP	Trámite	27104	Participación en plusvalía	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=27104
85	DAFP	Trámite	20735	Pensión de jubilación para docentes oficiales	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20735

86	DAFP	Trámite	20737	Pensión de jubilación por aportes	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20737
87	DAFP	Trámite	20747	Pensión de retiro de invalidez para docentes oficiales	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20747
88	DAFP	Trámite	20740	Pensión de retiro por vejez para docentes oficiales	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20740
89	DAFP	Trámite	20745	Pensión post-mortem para beneficiarios de docentes oficiales	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20745
90	DAFP	Trámite	35987	Permiso de captación de recursos	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=35987
91	DAFP	Trámite	29223	Permiso de escrituración	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=29223
92	DAFP	Trámite	29480	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=29480
93	DAFP	Trámite	30321	Permiso para espectáculos públicos de las artes escénicas en escenarios no habilitados	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=30321
94	DAFP	Trámite	30698	Permiso para espectáculos públicos diferentes a las artes escénicas	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=30698
95	DAFP	Trámite	33382	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=33382

				las artes escénicas	
96	DAFP	Trámite	30684	Prórroga de sorteo de rifas	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=30684
97	DAFP	Trámite	26749	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=26749
98	DAFP	Trámite	33374	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=33374
99	DAFP	Trámite	34978	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=34978
100	DAFP	Trámite	27117	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=27117
101	DAFP	Trámite	16959	Registro de contribuyentes del impuesto de industria y comercio	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=16959
102	DAFP	Trámite	21662	Registro de extinción de la	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21662

				propiedad horizontal	
103	DAFP	Trámite	21448	Registro de firmas de rectores, directores y secretario(a)s de establecimientos educativos	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21448
104	DAFP	Trámite	18642	Registro de la publicidad exterior visual	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=18642
105	DAFP	Trámite	20180	Registro de perros potencialmente peligrosos	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20180
106	DAFP	Trámite	21457	Registro o renovación de programas de las instituciones promovidas por particulares que ofrezcan el servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=21457
107	DAFP	Trámite	22105	Reliquidación pensional para docentes oficiales	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=22105
108	DAFP	Trámite	34977	Renovación del reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=34977

109	DAFP	Trámite	10663	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=10663
110	DAFP	Trámite	10692	Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=10692
111	DAFP	Trámite	34859	Seguro por muerte a beneficiarios de docentes oficiales	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=34859
112	DAFP	Trámite	18160	Sobretasa municipal o distrital a la gasolina motor	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=18160
113	DAFP	Trámite	20753	Sustitución pensional para docentes oficiales	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20753
114	DAFP	Trámite	20708	Traslado de cadáveres	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20708
115	DAFP	Otros procedimientos administrativos	18593	Asistencia técnica rural	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=18593
116	DAFP	Otros procedimientos	17706	Certificado de paz y salvo	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=17706

		administrativos			
117	DAFP	Otros procedimientos administrativos	20190	Esterilización canina y felina	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20190
118	DAFP	Otros procedimientos administrativos	20177	Vacunación antirrábica de caninos y felinos	http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=20177

En cuanto a la Interoperabilidad, en la misma plataforma “Portal de trámites” se implementó la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano VUAC buscando una mayor satisfacción a los usuarios y brindando un mejor servicio para alcanzar eficiencia en la solución de requerimientos de los Rionegreros.

Mediante la utilización de Web services, la Alcaldía Municipal en convenio con la Cámara de Comercio, implementó el Centro de Atención Empresarial CAE, que facilita al empresario registrar un establecimiento comercial desde La Cámara de comercio, quien a través de esta herramienta envía la información a la oficina de Industria y Comercio.

La planeación de las acciones a emprender para implementar este componente se tendrá en cuenta los trámites existentes (Inventario de trámites), y a partir de estos:

- Se realizará una revisión a la normatividad aplicable y regulatoria de los diferentes trámites, ajustándola de acuerdo con lo encontrado.
- Se priorizarán los trámites a intervenir con el fin de garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.
- Se elaborará un Diagnóstico de los trámites que requieren ser intervenidos, teniendo en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites como son:

Internos: Complejidad- excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al usuario.

- ✓ Costo-cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- ✓ Tiempo- Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

- ✓ Externos: Pago-cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
 - ✓ PQR-Análisis de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
 - ✓ Auditorías-Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías internas y externas.
- Consulta ciudadana-Mecanismos de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepciones o criterios frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios, permitiendo la búsqueda de
 - soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

Se establecerá cronograma para la intervención de éstos en cuanto a:

- Simplificación: Se revisarán las hojas de vida de los diferentes trámites con el fin de analizar la posibilidad de reducir documentos requeridos para el trámite,
- tiempo de duración del trámite, reducción de costos para el usuario, reducción de requisitos y pasos al usuario y del proceso interno.
- Estandarización: La Administración Municipal revisará y documentará aquellos trámites TIPO que no se encuentren identificados, es decir aquellos equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- Eliminación: Se eliminarán aquellos trámites que carezcan de finalidad pública y de soporte que sean inútiles para la entidad y engorrosos para el usuario.
- Optimización y automatización de los trámites: en cuanto a estos dos aspectos, se automatizarán los trámites.
- Identificación y documentación de los diferentes servicios de la entidad e inscribirlos en el SUIT.

Una vez revisados, intervenidos y ajustados los trámites y servicios se dará cumplimiento al Decreto Ley 019 de 2012 en lo referente a la inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT e inmediatamente solicitar al DAFP su revisión y aprobación.

10.2.1.2 PLAN DE ACCIÓN

MUNICIPIO DE RIONEGRO, ANTIOQUIA					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente Racionalización de tramites	1.1	Ajustar los trámites, de acuerdo con los cambios institucionales planteados y actualizar los trámites que se tienen definidos. Identificar y estructurar los otros procedimientos administrativos la entidad.	118	Secretaría de Servicios Administrativos. Sub. Desarrollo organizacional	20/02/2020
	1.2	Realizar la clasificación de los trámites y otros procedimientos administrativos, según su importancia e impacto y realizar propuestas de racionalización.	118	Secretaría de Servicios Administrativos. Sub. Desarrollo organizacional.	20/04/2020

	1.3	Implementar las propuestas de racionalización en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización.	Todos los que sean susceptibles de mejora	Secretaría de Servicios Administrativos, Secretaría de Hacienda.	15/08/2020
	1.4	Incluir en cambios en el estatuto tributario	Todos los que sean susceptibles de mejora	Atención al usuario, Sistemas de información, Hacienda	30/11/2020

Acorde a lo contemplado en el Plan de Desarrollo, Rionegro, Tarea de todos”, 2016–2019, Línea estratégica 05, “El cambio con un alcalde cercano”, Componente 01, “Modernización e innovación de la Administración”, Programa, 050103, “Mejoramiento en las TICS de la Administración Municipal”, la Secretaria de Servicios Administrativos viene adelantando la implementación del sistema BPMS (Business Process Management System) para automatizar procesos de la organización.

Este sistema contará con una interfaz a través del portal web, donde el usuario podrá consultar los requisitos para acceder a los trámites y servicios de la entidad, igualmente iniciar trámites y servicios automatizados y consultar el estado de los solicitados, planea automatizar los procesos de contratación, atención al ciudadano y sistema de gestión documental.

10.2.2 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Oficina de atención al usuario busca mejorar la eficiencia y eficacia a través de 7 canales de recepción de PQRSF que son aplicables en todas las áreas y oficinas de la Administración Municipal según lo establecido en el protocolo de Atención al Ciudadano, además, busca la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de trámites y afianza la relación Estado – Ciudadano, mediante la generación de reportes con el apoyo de la plataforma SE Suite que permite verificar en línea el comportamiento de las PQRS que ingresan a la Administración Municipal, establece además, los lineamientos, parámetros, métodos y acciones

tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía a los servicios que presta a través de sus dependencias con la utilización de los canales de recepción y atención de inquietudes de los ciudadanos.

Dentro del desarrollo institucional para el Servicio al ciudadano se tienen ampliamente difundidos los servicios que presta la entidad mediante la página web www.rionegro.gov.co y por diferentes medios publicitarios.

Además, se cuenta con:

Una estructura donde se implementaron unos procesos que nos permiten responder a los diferentes trámites y servicios requeridos por la comunidad.

Con el proceso de Gestión de la Comunicación donde se garantiza la atención de las Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, mediante el procedimiento de Atención al usuario.

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011, existe la Oficina de Atención al Usuario que se encarga de recibir tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los usuarios formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad en los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 para resolverlas.

Se cuenta con buzones de sugerencias ubicados en el Palacio Municipal y en sedes alternas, que permiten canalizar Peticiones y Sugerencias de los diferentes usuarios.

Existe también en la entidad la Oficina de Control Disciplinario Interno desde donde se adelantan los procesos disciplinarios en contra de servidores públicos, teniendo en cuenta los incumplimientos a las respuestas de peticiones, quejas, y sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley.

Durante el año se mide la satisfacción del usuario con los servicios que presta la entidad, mediante un estudio anual, realizado por una empresa privada que permite tomar acciones que conducen a una Mejora Continua.

Se realiza un estudio en caliente, mediante encuestas a los usuarios que salen de las diferentes dependencias después de recibir un servicio o trámite de la entidad.

En la página web de la entidad están publicados los diferentes trámites que debe realizar un usuario para obtener un producto o servicio, en éstos está claramente consignado el tiempo de entrega de cada uno, los requisitos, pasos a seguir, horarios y puntos de atención.

Se implementó mediante la herramienta “Portal de trámites” la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano (VUAC), con la finalidad de agilizar los trámites y servicios

que ofrece la entidad para los usuarios internos y externos como un ejercicio de eficacia y transparencia donde el usuario puede consultar el estado y funcionario responsable de la solución a la petición en los términos establecidos en el Código Contencioso Administrativo, permite además esta herramienta hacerle seguimiento a las respuestas oportunas de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Mediante la aplicación “Portal de Trámites”, disponible en el portal www.rionegro.gov.co, la comunidad podrá tener un acercamiento mucho más eficiente de sus requerimientos gracias a que estos serán monitoreados y controlados desde la ventanilla única de atención al ciudadano y se redireccionarán a las correspondientes dependencias y despachos para su ágil respuesta obteniendo conocimiento detallado del estado interno de sus PQRSF.

El usuario desde cualquier lugar puede acceder a la herramienta tecnológica mediante su usuario y contraseña para instaurar ante la Administración una PQRSF y para consultar el estado de esta.

A través de la Taquilla Única y el Software QF Document, por el cual se radican y registran las comunicaciones, se realiza el control y el seguimiento de los documentos para trámite de la Administración.

En Gestión Documental (archivo), se hace manejo y control de los documentos al interior de la Administración no sólo para su trámite sino para su conservación final.

Se ha facilitado a las Veedurías ciudadanas el acceso a la información pública que requieran.

En la planeación de los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, se tiene la publicación de:

- Los derechos de los usuarios y medios para garantizarlos
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse el usuario en caso de una queja o un reclamo
- Horarios y puntos de atención

Se implementaron mecanismos de difusión a la comunidad sobre los medios de atención con que cuenta la entidad para la recepción de las PQRS y denuncias de actos de corrupción, tales como: Rompe tráfico o pieza publicitaria en el primer piso del Palacio Municipal, indicando la oficina donde se canalizan las PQRS y denuncias de actos de corrupción, Página web, Radio, prensa, volantes.

10.2.2.1 ESTRATÉGIA - MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

10.2.2.1.1 PLAN DE ACCIÓN

MUNICIPIO DE RIONEGRO, ANTIOQUIA				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
COMPONENTE 4: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada Seguimiento
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Garantizar el personal requerido para la oficina de atención al ciudadano (incluye al menos 2 practicantes)	Personal requerido contratado	Secretaría de Servicios Administrativos 30/04/2020 30/08/2020 30/12/2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Seguimiento al protocolo de Atención al Ciudadano en el contexto de Entidad Territorial	Circular como recordatorio a la aplicación del protocolo de Atención al Ciudadano por las diferentes dependencias de la Alcaldía	Secretaría de Servicios Administrativos, Subsecretaría de Desarrollo Organizacional (Calidad). 30/04/2020 30/08/2020 30/12/2020
	2.2	Mantener los espacios adecuados y mejorar la privacidad al usuario	Conservar las instalaciones adecuadas para la atención al Ciudadano.	Secretaría de Servicios Administrativos, Subsecretaría de Desarrollo Organizacional (Logística). 30/04/2020 30/08/2020 30/12/2020
	2.3	Realizar divulgación de los canales de atención y servicio al cliente implementados por la entidad territorial	Conocimiento de los medios de atención	Oficina de Comunicaciones, Subsecretaría de Desarrollo Organizacional, Secretaría de Servicios Administrativos 30/04/2020 30/08/2020 30/12/2020

Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Sensibilizar a los funcionarios de la administración municipal en materia de atención al ciudadano en los procesos de inducción y reinducción.	Sensibilización ejecutada	Secretaría de Servicios Administrativos	30/04/2020 30/08/2020 30/12/2020
Subcomponente 4 Normativa y Procedimental	4.1	Hacer seguimiento al procedimiento de atención al ciudadano incluido en el MECI	Acta de seguimiento con el acompañamiento del grupo de Calidad	Secretaría de Servicios Administrativos, Subsecretaría de Desarrollo Organizacional (Calidad).	30/04/2020 30/08/2020 30/12/2020
	4.2	Divulgar procedimiento de atención a las PQRSF	Procedimiento divulgado	Subsecretaría de Desarrollo Organizacional y Oficina de Comunicaciones	30/04/2020 30/08/2020 30/12/2020
	4.3	Actualizar mapa de riesgos	Mapa de riesgos actualizado	Subsecretaría de Desarrollo Organizacional con el apoyo de las Oficinas de Calidad, Atención al Usuario, Comunicaciones y la Subsecretaría de Participación ciudadana	30/04/2020 30/08/2020 30/12/2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Continuar realizando la caracterización a usuarios que visitan la administración municipal.	Informe de caracterización de usuarios.	Oficina de atención al ciudadano	30/04/2020 30/08/2020 30/12/2020

10.2.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

Se rinde cuentas todo el tiempo, porque es un proceso permanente que obliga a las entidades a responder a los interesados por las obligaciones orientadas a la garantía de derechos y el cumplimiento de los fines del estado, que se concretan en la misión de cada institución. Por tanto, durante todo el ciclo de la gestión pública, cada entidad debe desarrollar acciones encaminadas a configurar la rendición de cuentas como un proceso permanente.

La rendición de cuentas, entendida como proceso, va más allá de la programación de eventos aislados, y obliga a las autoridades y los servidores a formular una estrategia con actividades permanentes para informar y explicar sus actuaciones, así como escuchar y dialogar con los grupos de valor para mejorar la gestión pública.

La Rendición de cuentas está enmarcada en la Constitución Política de Colombia, con el fin de controlar el ejercicio del poder ejecutivo por parte de los ciudadanos, es así, que mediante la Ley 489 de 1998, se estableció que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, para lo cual dichas organizaciones deben realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía. Así mismo mediante el *Conpes 3654 de 2010*, “por el cual se establece la Política de Rendición de Cuentas”; la *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”; y el *Manual Único de Rendición de Cuentas*, del Departamento Administrativo de la Función Pública, se reitera el compromiso de realizar esta actividad que promueve los principios de Transparencia y Participación Ciudadana.

En cumplimiento al artículo 78 de la ley 1474 de 2011, estatuto anticorrupción, la Administración Municipal de Rionegro, Antioquia, realiza rendición de cuentas a la ciudadanía con el fin de fortalecer en ésta el sentido de lo público, facilitando el ejercicio del control social a la gestión pública, además de constituirse en un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que ésta es sólo una receptora pasiva de informes de gestión.

La rendición de cuentas es un canal de comunicación permanente entre el estado y la ciudadanía, donde se establece un diálogo abierto y sincero sobre los pormenores de la gestión pública en el Municipio, además se realizan encuentros democráticos donde se expone a la comunidad el avance de la gestión municipal y se recogen las necesidades expuestas, promoviendo el control social.

La Administración Municipal adoptó la rendición de cuentas, donde se estableció la realización de la Audiencia Pública de rendición de cuentas dos veces al año, el 30 de marzo y el 30 de septiembre, donde se informa a la ciudadanía sobre:



- Situación que se encontró al inicio del período (la línea de base).
- Avance en el cumplimiento de compromisos contenidos en su plan de desarrollo.
- Metas alcanzadas.
- Costo discriminando funcionamiento e inversión y ejecución de las distintas fuentes de financiación.
- Dificultades que se han enfrentado y cómo se han resuelto.
- Contratación a que ha habido lugar.
- Actividades que se relacionan con sus funciones como alcalde.
- Los temas de interés de la ciudadanía la cual deberá consultar con el objeto de incluirlos en el informe correspondiente.

El Señor Alcalde Municipal conformo un equipo de trabajo intersectorial responsable del proceso de rendición de cuentas el cual garantiza que la información que se vaya a suministrar en la audiencia de rendición de cuentas sea sencilla, clara y concisa.

Se brindará a la ciudadanía capacitación sobre los temas de competencia de la Alcaldía, la gestión de los distintos sectores, los recursos, los procedimientos, el Plan de Desarrollo, el funcionamiento de la rendición de cuentas, los límites, y las herramientas que pueden utilizar los ciudadanos para el control social.

Dando cumplimiento a las fases establecidas por la estrategia de Gobierno en línea, la oficina de comunicación publicará en el portal web de la Alcaldía de Rionegro, de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, los informes de la rendición pública de cuentas y toda la información relacionada con el ejercicio de las funciones del Alcalde.

Para la promoción de la rendición de cuentas se implementarán diversos mecanismos tales como la interlocución a través del Internet y el flujo permanente de información, soportada en medios informáticos y estrategias de comunicación especialmente diseñadas para tales efectos.

En el Municipio existen y funcionan varias formas de organización comunitaria con amplio reconocimiento, las cuales tienen institucionalizadas, reuniones y espacios a los cuales previa programación accede la administración a través de las respectivas dependencias para rendir informes específicos de su gestión.

La rendición de cuentas es un proceso permanente que exige organizar varias acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales que garanticen la información, en el municipio de Rionegro se realizan las siguientes:

- Reuniones Zonales: miércoles con el alcalde, encuentros democráticos y los concejos descentralizados de seguridad.
- Foros de discusión por proyectos, temas o servicios: Sesiones descentralizadas del Presupuesto Participativo, iniciativas comunitarias.
- Mesas de trabajo temáticas: COMPOS.
- Boletines virtuales o publicados: Boletines informativos de la Oficina de comunicaciones (correo electrónico).
- Programas radiales o de televisión comunitarios o nacionales: Ruta Rionegro radio y televisión (Acuario TV y Tele Antioquia).
- Ferias de la gestión, en las cuales se expongan resultados de planes y servicios: Encuentros Democráticos.
- Periódicos murales o carteleras didácticas: Rompe Tráficos y carteleras de la Administración.
- Noticias en la prensa local o nacional: Pauta en medios locales.
- Interacción en línea a través de varios mecanismos: Video clips y redes sociales.
- Resultados de la vigencia anual: Informes de Gestión.

La audiencia pública es una de las acciones para la rendición de cuentas, debe permitir el encuentro y la reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.

- ✓ Fases de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y responsables en la entidad.
- ✓ Preparación

Existen tres actividades que deben tenerse en cuenta para preparar el proceso de rendición de cuentas:

- ✓ Conformación del equipo de trabajo: En el Municipio de Rionegro el equipo está conformado por:
 - ✓ Planeación
 - ✓ Control Interno
 - ✓ Comunicaciones
 - ✓ Desarrollo Organizacional
 - ✓ Participación ciudadana

Cada área debe aportar a la organización y ejecución de la rendición de cuentas de acuerdo con sus funciones y responsabilidades institucionales para cumplir con los pasos que se sugieren en este documento y los demás que se deriven en las etapas de la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas.

- ✓ Alistamiento: incluye las siguientes acciones:
- ✓ Búsqueda y Organización de la información sobre los contenidos mínimos de la rendición de cuentas a la ciudadanía y sobre las quejas y reclamos recibidos. Todo el equipo.
- ✓ Diseño de estrategias de comunicación para garantizar la interlocución de doble vía con la ciudadanía durante todo el proceso (ver Anexo No. 3 recomendaciones para diseñar la estrategia de comunicación. Oficina de Comunicaciones
- ✓ Promoción de la participación de organizaciones sociales
- ✓ Identificación y organización de una base de datos de los representantes de organizaciones sociales, gremiales, academia, medios de comunicación, entidades estatales, veedurías, organismos de control, cooperantes internacionales, universidades, asociaciones de profesionales y otros grupos de interés sobre los temas y servicios de la entidad. Cada dependencia debe aportar los datos de las organizaciones que solicitan los servicios institucionales. Subsecretaría de Participación Ciudadana
- ✓ Elaborar un directorio en la web, con este registro, en la sección de Control Social y Rendición Cuentas establecida por Gobierno en Línea. Oficina de Comunicaciones
- ✓ Adelantar una campaña publicitaria con cuñas radiales y eslogan sobre el derecho a participar en la rendición de cuentas, con el apoyo del área de atención al usuario y la oficina de prensa o comunicaciones (si la hay). Defina esta campaña en la estrategia de comunicación. Oficina de Comunicaciones
- ✓ Impulsar la conformación de observatorios ciudadanos (grupos que observan y evalúan) sobre los temas de la entidad por parte de las universidades u organizaciones sociales especializadas para que vigilen la gestión. Subsecretaría de Planeación Estratégica y Evaluación.
- Preguntar a las organizaciones sociales y a los grupos de interés sobre temas de su interés y sobre los días y horarios que más se les facilitan para asistir a las reuniones y a la audiencia pública final. Subsecretaría de Participación Ciudadana.

- Interactuar con la ciudadanía antes de la audiencia pública.
- ✓ Realizar el inventario de quejas y reclamos presentados por los usuarios y ciudadanía, clasifíquelos, identifique principales temas de preocupación ciudadana y analícelos con el fin de presentar esta información en la rendición de cuentas. Subsecretaría de Desarrollo Organizacional.
- ✓ Mantener la comunicación; si hay acciones de mejora con base en las quejas o reclamos, avise a los usuarios, ciudadanos y organizaciones. Subsecretaría de Desarrollo Organizacional.
- ✓ Agradecer la participación de los usuarios a través de quejas y reclamos formulados y dé a conocer la importancia de sus manifestaciones como ciudadanos o usuarios. Subsecretaría de Desarrollo Organizacional.
- Organizar de la audiencia pública para cerrar el proceso de rendición de cuentas:
 - ✓ Reunión con el grupo interno de apoyo. Todo el equipo – Convoca Subsecretaría de Planeación Estratégica y Evaluación.
 - ✓ Preparación de los informes para la audiencia final. Subsecretaría de Planeación Estratégica y Evaluación.
 - ✓ Determinación de la fecha para realizar la audiencia de rendición de cuentas. Consulta Inicial Participación Ciudadana y se define con todo el equipo.
 - ✓ Organización de la estrategia de comunicación para promover la audiencia pública. Oficina de Comunicaciones.
- Preparación de la logística de la Audiencia Pública (AP).
 - ✓ Lugar
 - ✓ Número de invitados
 - ✓ Suministros
 - ✓ Duración
 - ✓ Medios para la convocatoria y sus costos
Oficina de Comunicaciones
- ✓ Convocatoria a la audiencia pública Oficina de Comunicaciones y Subsecretaría de Participación Ciudadana.
- ✓ Inscripción y recolección de propuestas o inquietudes por parte de la comunidad. Subsecretaría de Participación Ciudadana.

- ✓ Publicación del informe de rendición de cuentas para la audiencia pública (30 días antes de la Audiencia) Subsecretaría de Planeación Estratégica y Evaluación.
 - ✓ Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía Todo el equipo.
 - ✓ Registro de Asistencia y designación del moderador, Oficina de Comunicaciones.
 - ✓ Presentación de los temas de acuerdo con las necesidades de la comunidad y los contenidos de información que se sugieren en este documento (punto 3). Subsecretaría de Planeación Estratégica y Evaluación.
 - Actividades después de la realización de la Audiencia Pública.
 - ✓ Divulgación de conclusiones de la audiencia pública: Elabore un acta final de la audiencia pública donde se resuma lo expuesto y los principales comentarios y preguntas recibidos de la ciudadanía durante la audiencia. Divulgue el acta y la evaluación de la rendición de cuentas, resaltando las preguntas ciudadanas y temas tratados, los resultados y conclusiones. Utilice en lo posible, los mismos medios a través de los cuales se invitó a los participantes. Oficina de Comunicaciones y Subsecretaría de Participación Ciudadana.
 - ✓ Evaluación del proceso de rendición de cuentas. Verificar que el cumplimiento de los objetivos del proceso de rendición de cuentas: evalúe las acciones desarrolladas para lograr la transparencia institucional, facilitar la información y comunicación con la ciudadanía. • Diseñe un cuestionario en la web institucional para que el ciudadano evalúe cada vez que se comunique con la entidad. • Aplique una encuesta para evaluar el proceso de rendición de cuentas, a los ciudadanos que asistan a las reuniones o encuentros convocados. • Realice una autoevaluación con el grupo de apoyo al proceso de rendición de cuentas. • Consulte a los organismos de control que han participado del proceso de rendición de cuentas, los aspectos a mejorar. – Retroalimente la gestión. Oficina de Control Interno.
 - Clasificación de Contenidos de la Rendición Pública de Cuentas
- Mínimos Institucionales Obligatorios
- ✓ Metas del plan de desarrollo bajo responsabilidad de la entidad.
 - ✓ Objeto de la entidad y derechos ciudadanos que atiende.

- ✓ Situación que se encontró al inicio del período (la línea de base).
- ✓ Metas de plan nacional de desarrollo que debe ejecutar la entidad y población beneficiaria.
- ✓ Metas del Plan de acción institucional; informar a la ciudadanía sobre el diagnóstico o estudio de necesidades que las sustentan.
- ✓ Avances y resultados en el cumplimiento del plan de acción obtenidos a la fecha.
- ✓ Inversiones y presupuesto asociados a las metas y resultados de la gestión.
- ✓ Impacto de los recursos, servicios y productos realizados por la entidad frente a necesidades ciudadanas en términos de cobertura y satisfacción de necesidades. Grado de avance anual.
- ✓ Estado de los contratos realizados y proyectados en relación con el cumplimiento de metas institucionales. Acciones para garantizar la transparencia en la contratación.
- ✓ Principales dificultades en la ejecución y explicaciones de las mismas.
- ✓ Proyecciones para la siguiente vigencia: Programación de acciones y Metas.
- ✓ Acciones para el fortalecimiento institucional.
- ✓ Plan de mejoramiento institucional.
- ✓ Estado de implementación del MECI y acciones de mejoramiento.
- ✓ Evaluación de la Implementación del sistema de gestión de calidad.
- ✓ Mejoramiento de trámites institucionales.
- ✓ Acciones para garantizar la participación ciudadana en la gestión Institucional.
- ✓ Planta de personal de la entidad y número de contratistas frente a Obligaciones asignadas.
- ✓ Vinculación y evaluación meritocrática de gerentes públicos.
- ✓ Temas de Interés Ciudadano.
- ✓ Clasificación de quejas y reclamos.
- ✓ Quejas y peticiones frecuentes por áreas o servicios institucionales.
- ✓ Peticiones de interés general.
- ✓ Servicios frente a los cuales hay mayor demanda o queja.
- ✓ Cantidad de usuarios y ciudadanos inconformes por servicio o proceso de la entidad.
- ✓ Propuestas de mejoramiento por servicio o proceso de la entidad (DAFP - ESAP, 2009).

10.2.3.1 ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS

10.2.3.1.1 PLAN DE ACCIÓN

MUNICIPIO DE RIONEGRO, ANTIOQUIA					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Preparar la información sobre la gestión y resultados obtenidos en cumplimiento de las metas contenidas en los planes institucionales .	Información confiable, veraz y oportuna a la ciudadanía sobre el resultado de la gestión de cada uno de los procesos de la entidad en el periodo a rendir.	Secretarios de despacho o delegado	Permanente
	1.2	Difundir previamente los datos, estadísticas o documentos por parte de la entidad, observando los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los ciudadanos.		Secretarios de despacho o delegado	Permanente

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Explicar las respuestas de la Alcaldía ante las inquietudes formuladas por los ciudadanos relacionados con la gestión de la entidad, permitiendo la interacción.	Claridad a los ciudadanos sobre las actividades desarrolladas por la entidad	Todos los funcionarios	Permanente
	2.2	Generar espacios de diálogo (presenciales o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías de información) donde se establezca contacto directo con la población	Espacios de diálogo e interacción con la ciudadanía a través de herramientas como: Chat, foros, medios de comunicación, redes sociales estableciendo comunicación entre el ciudadano y la entidad	Alcalde, Secretarios y Subsecretarios	Permanente
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas.	3.1	Estimular la práctica del control social y la aplicación del control fiscal participativo.	Ciudadanía vinculada a la gestión institucional mediante la divulgación de las diferentes herramientas	Participación Ciudadana	Permanente

	3.2	Motivar a la ciudadanía a participar en la realización de procesos de rendición de cuentas.	as disponibles	Participación Ciudadana	Marzo y septiembre
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1	Efectuar seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana implementados y su funcionalidad.	Correctivos necesarios a fin de lograr el mejoramiento continuo Respuestas pertinentes y adecuadas al requerimiento ciudadano	Control Interno Secretarías y Subsecretarías	Permanente
	4.2	Verificar la pertinencia de las respuestas dadas a las solicitudes realizadas por los ciudadanos.			

10.3 DIMENSIÓN: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La información es uno de los activos más importantes que tienen las entidades públicas, ya que permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas a los contextos, además facilita que las operaciones, actividades, planes, programas y proyectos se ejecuten eficaz y efectivamente a partir de fuentes de información que soporten las mismas.

Una de las características de la información que generan o administran las entidades públicas, es que es pública por naturaleza, es decir que cualquier persona sin distinción de raza, género, sexo, nacionalidad, edad u orientación política, religiosa o sexual puede acceder a ella, salvo que sobre esta pese alguna de las restricciones legales establecidas en la Ley 1712 de 2014 y reglamentadas en la Constitución Política y en distintas normas legales.

Bajo este principio de publicidad, ciudadanos, usuarios e interesados en la información pública pueden conocer la estructura, gestión y planeación de las entidades, acceder más eficientemente a trámites y servicios, facilitar el ejercicio de control social y participar, colaborar y co-crear en la gestión pública.

En este orden de ideas el MIPG reconoce en la “Información y Comunicación” una de las dimensiones más relevantes en la planeación y gestión de las entidades, en tanto permite no sólo la articulación interna en todo el ciclo de la gestión, encaminada a decisiones más informadas, sino que además garantiza el pleno ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública.

10.3.1 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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”, el objeto de la presente ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Decreto No. 1081 del 26 de mayo de 2015, emanado por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, “Por medio del cual se expide el decreto reglamentario único del sector Presidencia de la República”.

Resolución No. 3564 del 31 de diciembre de 2015, del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones, “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del decreto No. 1081 de 2015” .

Por la importancia de crear una cultura en los servidores públicos, de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública y además que sea democratizada, este componente desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia de la presidencia de la República.

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

Accede a la página web del municipio, www.rionegro.gov.co, Módulo Transparencia

Opción: Transparencia y acceso a información pública:



10.3.2 ESTRATEGIA - MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

La administración municipal inicio con la nueva interfaz de la Ventanilla Única de Atención al Ciudadano para la radicación y registro de PQRSF. Esta versión se encuentra integrada al nuevo sistema de gestión documental de la Entidad, por lo que las solicitudes realizadas por el usuario quedan radicadas directamente.

Los usuarios pueden acceder a la VUAC a través del portal web www.rionegro.gov.co, menú ciudadanos, opción Peticiones, quejas Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

10.3.2.1 PLAN DE ACCION

MUNICIPIO DE RIONEGRO, ANTIOQUIA					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicar la estructura orgánica vigente de la entidad con su correspondiente descripción	Estructura orgánica publicada y accesible	Oficina de Comunicaciones y Subsecretaría de TIC	Permanente/ cuando se presenten cambios
	1.2	Publicar el manual de funciones y competencias vigente	Manual de funciones y competencias	Oficina de Comunicaciones, Secretaría de Servicios Administrativos	Permanente/ cuando se presenten cambios
	1.3	Publicar y actualizar la ubicación de la sede	Ubicación de la sede	Oficina de Comunicaciones	Permanente/ cuando se presenten cambios

	1.4	Publicar y actualizar la descripción de las dependencias	Descripción de las dependencias	Oficina de Comunicaciones	Permanente/ cuando se presenten cambios
	1.5	Publicar y actualizar el horario de atención al público	Horario de atención al público	Oficina de Comunicaciones	Permanente/ cuando se presenten cambios
	1.6	Publicar y actualizar el presupuesto aprobado	Información presupuestal publicada	Oficina de Comunicaciones, Secretaría de Hacienda	Noviembre de cada vigencia
	1.7	Publicar y actualizar la ejecución presupuestal histórica trimestral		Oficina de Comunicaciones, Secretaría de Hacienda	Cuatrimestral
	1.8	Publicar y actualizar el presupuesto desagregado y sus modificaciones		Oficina de Comunicaciones, Secretaría de Hacienda	Cuatrimestral
	1.9	Publicar y actualizar el plan estratégico de la Alcaldía, incluyendo: misión, visión, objetivos y estrategias	Planes publicados	Oficina de Comunicaciones, Secretaría de Planeación	31/05/2020
	1.10	Publicar y actualizar el plan de acción de cada vigencia		Oficina de Comunicaciones y Cada Secretaría	Enero de cada vigencia/ y trimestral su ejecución

	1.11	Publicar y actualizar el plan anual de adquisiciones		Comunicaciones, Secretaría de Contratación y Asuntos Legales.	Enero 31 de cada Vigencia.
	1.12	Publicar y actualizar el plan anticorrupción y atención al ciudadano.		Oficina de Comunicaciones, Secretaría de Planeación.	Enero 31 de cada Vigencia.
	1.13	Publicar y actualizar los demás planes institucionales de conformidad con la Ley 1474 de 2011		Oficina de Comunicaciones, Secretaría de Planeación	Primer cuatrimestre
	1.14	Publicar y actualizar los informes de gestión anuales	Informes de gestión y resultados publicados	Oficina de Comunicaciones y Cada Secretaria	Marzo/ Septiembre

10.4 INICIATIVAS ADICIONALES

El Municipio de Rionegro contempla iniciativas que le permiten fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción e incorpora dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, 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.

10.4.1 CÓDIGO DE INTEGRIDAD

El código de integridad es adoptado y complementado en forma participativa y democrática, brinda los valores y directrices éticas mínimas que debe observar todo funcionario público de la Administración de Rionegro. Así mismo, define la forma de actuar y lo que debe evitar cada servidor público.

Todos los servidores públicos de la Administración de Rionegro, Antioquia, asumirán y cumplirán de manera consciente y responsable los valores establecidos en este Código de Integridad.

Los valores que incluyó el Código de Integridad, determinó una línea de acción cotidiana para los empleados del municipio de Rionegro, quedando cinco (5) valores así:

- Honestidad.
- Respeto.
- Compromiso.
- Diligencia.
- Justicia

El Código de Integridad, que es el que fortalece el sentido público de lo ético y la confianza de los ciudadanos en la entidad, busca ser el complemento pedagógico, positivo y preventivo de las disposiciones de la Ley Anticorrupción, en este sentido, su implementación contribuye a los procesos que el municipio desarrolla para cumplir con lo preceptuado en la norma.

VER CODIGO DE INTEGRIDAD

<http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Gestion-Humana.aspx>

10.4.2 PLAN DE ACCION

MUNICIPIO DE RIONEGRO, ANTIOQUIA					
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
INICIATIVAS ADICIONALES: CÓDIGO DE INTEGRIDAD					
Componente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
SOCIALIZACIÓN	1.1	Socialización del Código de Integridad	Código de Integridad socializado	Talento Humano	30/04/2020
	1.2	Reforzar el código de integridad. (Pasar por cada oficina con chirimía y habladores con los valores).	Refuerzo ejecutado	Talento Humano	30/04/2020

IMPLEMENTACIÓN	2.1	Curso virtual código de integridad. (Llevar el código de integridad a cada servidor público con información reglamentaria y herramientas prácticas que permitan su aplicabilidad).	Curso virtual realizado	Talento Humano	30/08/2020
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	3.1	Elaborar el Plan de seguimiento y evaluación. (Evaluar el impacto que tuvo la implementación del código de integridad en el 2020 y generar nuevas estrategias.	Plan de seguimiento y evaluación elaborado	Oficina de control Interno	30/04/2020 30/08/2020 30/12/2020

Además, la Administración Municipal de Rionegro, adopta las siguientes medidas:

- Realizar sus actuaciones conforme a los principios y valores éticos establecidos en el código de integridad.
- Dar publicidad a las normas éticas y advertir sobre las consecuencias de su incumplimiento.
- Garantizar la claridad, equidad y transparencia en todos los procedimientos que realice.
- Denunciar las conductas irregulares a las entidades competentes, a fin de que se adopten las medidas pertinentes.
- Capacitar a los funcionarios sobre ética del servidor público y responsabilidad social.

- Efectuar la rendición de cuentas en el momento oportuno, a la ciudadanía en general, garantizando la disposición al público de la información e indicando la que está bajo confidencialidad.
- Desarrollar acciones y campañas de difusión de valores y principios éticos, con el fin de que los funcionarios adopten no solamente compromisos éticos a nivel personal, sino también con los compañeros, usuarios y demás personal con el que comúnmente tenga contacto por razón de su labor.
- Llevar a cabo campañas pedagógicas que propendan por el mantenimiento de una cultura organizacional, en las cuales se cumpla la integridad, la transparencia y la ética de cada uno de los servidores que laboran en la Entidad.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes, realizar procesos de selección a los contratistas según el lineamiento legal, publicar la contratación de servicios, establecer mecanismos de seguimiento a los contratos, a fin de prevenir posibles acciones de corrupción en la Entidad”.

11. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO.

Para la medición cuantitativa del cumplimiento a las actividades formuladas en cada uno de los cinco componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se calcula el promedio de los avances reportados para las actividades formuladas en el plan, durante el seguimiento efectuado en los plazos establecidos, teniendo en cuenta que todas las actividades tienen previstas unas metas cuantificables y de acuerdo con estas, se debe reportar el avance porcentual.

