

INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL DOSQUEBRADAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2021

ENERO 2021



PRESENTACION

Una cultura de lo público más dialogante, con mayor equilibrio entre el poder público y la ciudadanía¹, requiere una relación de doble vía entre los grupos de valor y las instituciones públicas; con la formulación de la política pública de administración del riesgo y a partir de la entrada en vigencia de la Ley 1474 de 2011 y Decreto 2641 reglamentario de 2012, norma que reglamenta la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano con el propósito de garantizar la protección de los recursos públicos, la prestación oportuna y eficiente de los bienes y servicios, además de facilitar el normal desarrollo de las funciones de la entidad y promover el logro de sus objetivos.

La elaboración de un documento guía para combatir la corrupción desde la prevención y formular estrategias para la atención al ciudadano, se constituye en una herramienta gerencial que fortalece la implementación del denominado Estado Abierto

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

En este sentido, el presente plan anticorrupción y de atención al ciudadano para el Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas es el instrumento a utilizar para prevenir y controlar los posibles hechos de corrupción que puedan tener suceso dentro de la entidad, conforme a los lineamientos de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

¹ Función Pública-Enero 2021



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVOS.....	6
2.1 OBJETIVO GENERAL	6
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	6
3. JUSTIFICACIÓN	7
4. SOPORTE ESTRATEGICO CORPORATIVO	8
4.1 POLITICA INTEGRADA DE GESTION.....	8
4.2 COMPROMISO CON NUESTROS COMPAÑEROS DE TRABAJO.....	9
4.3 COMPROMISO CON NUESTROS USUARIOS	9
5. SOPORTE CONCEPTUAL.....	10
6. SOPORTE NORMATIVO	11
7. DESCRIPCION COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
7.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	13
7.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	18
7.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	20
7.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	23
7.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	31
7.6 INICIATIVAS ADICIONALES	35
8. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN	37
9. BIBLIOGRAFIA.....	38



1. INTRODUCCIÓN

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

En las guía metodológicas de la función pública se señalan de una parte los elementos conceptuales y técnicos de los seis compontes del plan; gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información, iniciativas adicionales y los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

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



Con la formulación Plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2021, El Instituto de Desarrollo Municipal se compromete a promover acciones que permitan la prevención de hechos de corrupción con un enfoque estratégico fortaleciendo los controles y definiendo acciones de sensibilización y capacitación tanto interna como externamente a sus grupos de valor, articulados con las demás estrategias y componentes de atención al ciudadano.



2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL.

Promover estrategias y acciones que permitan prevenir y combatir los actos de corrupción en torno al desarrollo de las actividades propias de la función pública y ejecutar acciones efectivas que permitan generar un mayor impacto positivo en la relación del Instituto de Desarrollo Municipal con la ciudadanía, en el marco del cumplimiento de las directrices de la Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar los criterios generales para la identificación, análisis, valoración administración y prevención de los riesgos de corrupción de la Entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a evitarlos.
- Fortalecer la estrategia de racionalización de trámites, teniendo en cuenta la dificultad del desplazamiento ciudadano por la actual Pandemia, que permita facilitar el acceso y conocimiento de la comunidad en general a los servicios que brinda la el Instituto de Desarrollo Municipal.
- Implementar la estrategia de rendición de cuentas como un mecanismo de control social, que comprende acciones permanentes de información, dialogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia en la gestión del Instituto para lograr el cumplimiento del código de Integridad.
- Fortalecer el mecanismo de atención al ciudadano, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la Entidad a través de los diferentes medios tecnológicos, con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna, efectiva y biosegura.
- Implementar, evaluar y hacer seguimiento a los mecanismos que deben cumplir las áreas encargadas de la gestión de



Municipio de
Dosquebradas



peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en la Entidad.

- Continuar con la estrategia de sensibilización e interiorización del Código de Integridad como mecanismo de prevención de posibles hechos de corrupción.

3. JUSTIFICACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de conformidad con el Decreto 1499 de 2017, "Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG Versión 3" de diciembre de 2019, articula en su política de Transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, la formulación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano donde se definen las estrategias para fortalecer las acciones que buscan prevenir la materialización de los riesgos de corrupción y se integran las políticas de participación ciudadana, todo enmarcado en el enfoque estratégico y operacional de los Sistemas de Desarrollo Administrativo, de gestión de Calidad y el Sistema de Control Interno.

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



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

4. SOPORTE ESTRATEGICO CORPORATIVO

4.1 POLÍTICA INTEGRADA DE GESTION

La Dirección del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas declara su compromiso con la calidad, la eficacia y la eficiencia de sus servicios, con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad en materia de vivienda, urbanismo y proyectos de interés público por el sistema de contribución de valorización.

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

Esta política será revisada periódicamente, comunicada a los trabajadores y estará disponible para los grupos de interés

4.2 COMPROMISO DEL TALENTO HUMANO:

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



Municipio de
Dosquebradas



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

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

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

4.3 COMPROMISO CON LOS USUARIOS DE NUESTROS SERVICIOS:

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

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

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

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



5. SOPORTE CONCEPTUAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos del sistema de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

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

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

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

Riesgo Estratégico

Riesgos Operativos

Riesgos Financieros

Riesgos de Cumplimiento

Riesgos de Tecnología

Riesgo de Corrupción



6. SOPORTE NORMATIVO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Municipio de
Dosquebradas

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

Ley 2016 Código de Integridad

Ley 2052 de 2020 Racionalización de trámites



7. DESCRIPCION COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

7.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

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

Identificación de riesgos de corrupción

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

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

En el Mapa de riesgos de corrupción se puede ver en detalle los resultados del análisis de los riesgos de corrupción de la entidad (VER MAPA DE CORRUPCIÓN)

Para la vigencia 2021 el Instituto identificó los riesgos de corrupción para los siete procesos que se forman parte del Mapa de Procesos, así:

- Direccionamiento y Planeación
- Gestión del Talento Humano
- Vivienda, Urbanismo y Obras de Interés Público
- Gestión de Recursos Físicos y Tecnológicos, para la vigencia 2021 se realizará la separación en dos procesos de gestión documental y gestión de tecnologías de la información
- Gestión Financiera
- Gestión Jurídica
- Control y Evaluación

CUADRO No 1. Acciones para el control de Riesgos de corrupción año 2021

PROCESO	RIESGO	RIESGO RESIDUAL	ACCIONES
Dirección y Planeación	Cambiar la destinación de los recursos públicos del Instituto.	Moderado	Formulación, concertación y ejecución colectiva de políticas y planes estratégicos con la comunidad y demás actores responsables del desarrollo y del presupuesto del instituto. Rendición de cuentas a la comunidad sobre acciones realizadas o adelantadas en cumplimiento de las políticas o Planes de Inversión de la Entidad
Gestión Jurídica	Contratación sin atender las necesidades específicas de la institución, decisiones equivocadas en el objeto a contratar, o definición inadecuada de los bienes, servicios, u obra requeridos por la entidad.	Moderado	Seguimiento oportuno a los procesos precontractuales y contractuales a través de las diferentes herramientas, Listas de Chequeo de requisitos para la Contratación y Verificar la correcta y oportuna publicación de los procesos de contratación de acuerdo con la Normatividad

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

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

Para el 2021 se realizarán distintas actividades orientadas a actualizar y mejorar los insumos de la administración de riesgos de corrupción buscando optimizar los controles que mitiguen posibles causas de ocurrencia de prácticas corruptas y será incluido el riesgo de corrupción por fraude.

CUADRO No 2 Las actividades propuestas para la vigencia 2021, para el componente de Gestión del riesgo de corrupción-mapa de riesgos de corrupción, son:

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
1.Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1. Actualizar el mapa de Riesgos de Corrupción adoptando la nueva guía para la administración del riesgo de riesgos expedida por el Departamento de Administración.	Líderes de los Procesos-Subdirección Administrativa y Financiera	30/04/2021	30/09/2021
	1.2.Actualizar la política de Administración del Riesgo de la entidad, articulada con el modelo de líneas de defensa	Líderes de los procesos-Subdirección Administrativa	30/03/2021	30/08/2021
2. Consulta y divulgación	2.1 Socializar el mapa de riesgos de corrupción y la política de administración del Riesgo a todo el personal adscrito a la entidad.	Líderes de los procesos-Subdirección Administrativa	30/06/2021	30/08/2021
	2.2 Publicación en la página web del Instituto del PAAC y los seguimientos cuatrimestrales	Subdirección Administrativa –Área de sistemas	10 primeros días hábiles de mayo, septiembre y enero	10 primeros días hábiles de mayo, septiembre y enero

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

7.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Es el componente que facilita el acceso a los bienes y servicios que brinda el Instituto de Desarrollo Municipal. Cada área de la Entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la Entidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en los procesos de la entidad, en el año 2020 se inscribió en el Sistema Único de información la estrategia de racionalización del trámite de la expedición del Paz y Salvo de Valorización, que puede ser solicitado por correo electrónico

La Entidad se continuará adelantando ejercicios de racionalización para mejorar la accesibilidad de los ciudadanos a los trámites y se iniciará con el proceso de planificación para que la expedición de Paz y Salvo de Valorización se pueda realizar en línea e igualmente actualizar el trámite para acceder al subsidio de vivienda, de acuerdo a la nueva ley de vivienda; Para esta estrategia se realizarán las siguientes actividades en el 2021:

Cuadro No 3 Racionalización de trámites Administrativos

ACTIVIDAD	SITUACION ACTUAL	MEJORA A IMPLEMENTAR	RESPONSABLE	FECHA FINAL
1. Iniciar proceso de análisis y planificación para racionalizar el trámite de Expedición de Paz y Salvos por Valorización.	El trámite se encuentra racionalizado y se puede obtener por correo electrónico	Planificación de proceso de racionalización para obtener el Paz y Salvo completamente en línea	Director-Subdirectores/Apoyo Tic	31/12/2021
2. Actualizar el trámite para la postulación a subsidios para mejoramiento de vivienda.	Se encuentra inscrito el trámite de requisitos para acceder al subsidio de mejoramiento de vivienda	Verificar con la normatividad vigente y las mejoras en el sistema de inscripción de postulantes a los subsidios y actualizar el trámite	Subdirectores/Apoyo Tic	31/12/2021

7.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

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

A través del Decreto 216 de 2019, se modificó el Decreto 236 de 2013 mediante el cual se adoptaron los lineamientos conceptuales y metodológicos del Sistema Municipal de Rendición de Cuentas – SIMUREC, el cual determina que la rendición de cuentas es una expresión de control social, un mecanismo de evaluación de la gestión pública y de construcción de transparencia y confianza en la administración pública, aplican tanto para las Secretarías y Despachos del sector central, como para las empresas y entidades de carácter descentralizado.

Por la situación actual de pandemia, se deben formular acciones de rendición de cuentas aprovechando la virtualidad y los medios tecnológicos que se encuentran al alcance de la ciudadanía y aquellos eventos presenciales deben realizarse con los protocolos de bioseguridad vigentes. En el caso del Instituto de Desarrollo Municipal, necesariamente la entidad está inmersa en los procesos de rendición de cuentas que realiza el Municipio de Dosquebradas de manera unificada, y en cumplimiento de los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en el ejercicio de rendición de cuentas se debe cumplir con los siguientes pilares:

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

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

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



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

Cuadro No 4: Las Actividades a desarrollar en el 2021 serán:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
1. Información de calidad en lenguaje claro	1.1 Presentar en la página WEB del instituto la información de la gestión de planeación, financiera y presupuestal, gestión, indicadores de desempeño, procesos contractuales de manera clara y oportuna	Dirección General – Subdirectores y Líderes de los Procesos-Apoyo Tic	Permanente	Permanente
	1.2 Cumplimiento de metas, publicar el avance de cumplimiento del plan de acción	Subdirector Técnico-Apoyo Tic	Trimestral	Trimestral
	1.3 Disponer en la página Web de la información del ejercicio de rendición de cuentas	Director/Apoyo Tic/Comunicaciones	Anual	Anual



Municipio de
Dosquebradas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
2.Dialogo con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Documentar los diferentes mecanismos de rendición de cuentas mediante los cuales se promueve el dialogo con los ciudadanos y hacerle seguimiento a los compromisos pactados en cada uno de ellos.	Dirección General-Subdirectores-Comunicaciones	30/04/2021	31/12/2021
	2.2 Coordinar con el Ente Central la audiencia anual de Rendición de Cuentas de la Entidad.	Director-Subdirectores/Apoyo Comunicaciones	30/04/2021	31/12/2021
	2.3 Identificar , planear y ejecutar espacios de dialogo con los diferentes grupos de valor	Director-Subdirectores/Apoyo Comunicaciones	30/06/2021	30/09/2021

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE INICIO	FECHA FINAL
3.Evaluación de la gestión institucional	3.1Dar cumplimiento al plan de acción de la política de rendición de cuenta asociados al Modelo Integrado de Planeación a Gestión	Subdirección Administrativa y Financiera	30/05/2021	31/12/2021

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

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

- El sitio Web www.idm.gov.co, con actualización permanente de información relacionada con los Planes, Programas y proyectos del Instituto de Desarrollo Municipal Dosquebradas.



Municipio de
Dosquebradas



- Presentación de Consultas, Quejas y Reclamos: A través del sitio Web, en la sección Nuestra Institución LINK Buzón PQR, se encuentra un enlace a Peticiones, Quejas y Reclamos; donde pueden formular sus requerimientos.
- En cada área se fortalecerá la atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.
- Fortalecimiento del link del lectura asistida resaltando el bloque de texto a leer para las personas de capacidades diferentes.

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

- A través del sitio Web www.idm.gov.co o al correo electrónico institucional@idm.gov.co, presente sus Quejas, Reclamos y Sugerencias.
- Personalmente en la Entidad Instituto de Desarrollo Municipal Dosquebradas, Calle 50 14-56 B. Los Naranjos-Dosquebradas.
- Buzones Físicos ubicados en la Entrada al Instituto de Desarrollo Municipal Dosquebradas.
- En el PBX 3224540-3228821 extensión 104
- Vía Fax 3225085
- Existe un canal de CHAT donde el usuario deja sus mensajes los cuales son revisados por un funcionario de la Entidad diariamente.
- En la página Web existe un Módulo de Encuestas, donde periódicamente se realizan sondeos de opinión sobre temas de interés general
- Fan page para una mayor interacción con la comunidad fanpage@institutodedesarrollo.municipaldedosqueradas

En el mes de diciembre de 2020 se realizaron encuestas virtuales a través de la página web de la entidad con la comunidad y el grupo de valor interno para fortalecer la formulación del PAAC de la vigencia 2021: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdrhzuKEQ84kPgjG2CVHtla9AxmXzir8E-U6vUgN9h69POSKg/viewform>



EMPRESA DOSQUEBRADAS DE TODOS

IDM
INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL
DOSQUEBRADAS
NIT 816005795-1

Encuesta para la formulación del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En cumplimiento de la ley 1581 del 17 de octubre del 2012. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales."

El Instituto de Desarrollo Municipal informa que, siendo responsable y encargado del tratamiento de los datos personales de los usuarios, estos serán únicamente utilizados en el desarrollo de las funciones propias y no se compartirán con nadie para fines diferentes.

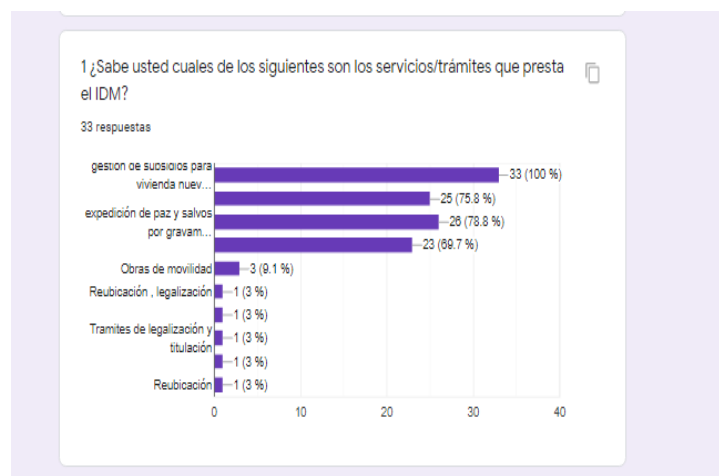
Señor (a):
Solicitamos su colaboración diligenciando el siguiente cuestionario, cuyos resultados pretenden fortalecer la construcción del PAAC 2021. Si lo desea, indique su nombre y datos personales.

Siguiente

Página 1 de 8

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.
Google no creó ni aprobó este contenido. Denunciar abuso - Condiciones del Servicio - Política de Privacidad

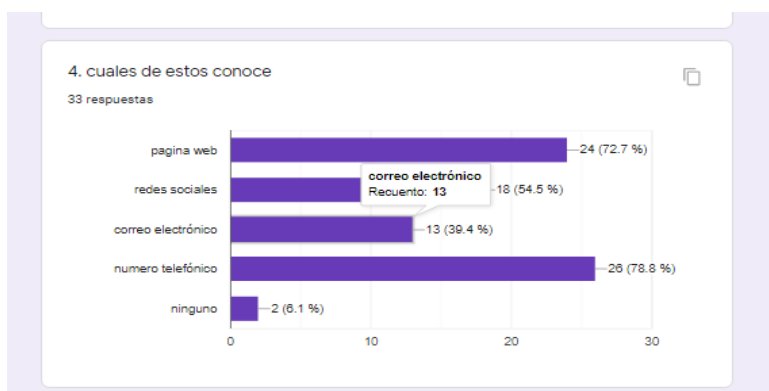
1. ¿Sabe usted cuales de los siguientes son los servicios/trámites que presta el IDM?



2. ¿En la comunidad a la cual ud pertenece se le ha tenido en cuenta para la socialización de los diversos proyectos del IDM? **SI 81.8% NO 18.2%**

3. ¿Conoce los medios de comunicación disponibles para interactuar con el IDM?
SI 90.6% NO 9.4%

4. Cuáles de estos conoce?



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



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



Cuadro No 5: Las actividades a desarrollar en 2021 son:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
1.Fortalecimiento canales de atención	1.1 Realizar plan de trabajo para dar a conocer los servicios que presta el Instituto y los medios de comunicación , de conformidad con los resultados de la encuesta aplicada en 2020	Director-Subdirectores- Personal de apoyo en comunicaciones	30/03/2021	31/12/2021



Municipio de
Dosquebradas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
1.Fortalecimiento canales de atención	1.2 Realizar plan de trabajo para la implementación de la ventanilla única para la recepción de PQRS	Dirección General, Subdirectores, Líderes de Procesos	30/04/2021	31/12/2021
	1.3 Acercar los Servicios a la Comunidad mediante diferentes campañas de difusión teniendo en cuenta la actual situación de pandemia	Subdirección Técnica	15/05/2021	31/12/2021

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
2.Talento Humano	2.1 Promover internamente con el personal adscrito a la entidad la información sobre los servicios o trámites que ofrece el instituto.	Subdirección administrativa y Financiera.	30/06/2021	31/12/2021
	2.2 Incluir en el plan institucional de capacitación los componentes de la política de servicio al ciudadano	Subdirección Administrativa y Financiera	15/04/2021	31/12/2021



SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
3.Relación con el ciudadano	3.1 Aplicar la encuesta de medición de la satisfacción del usuario se aplicará en las instalaciones del Instituto e igualmente a los beneficiarios de los programas sociales ofrecidos por el Instituto	Secretaria de Cada área, Auxiliar Administrativo, Trabajadora Social.	30/04/2021	31/12/2021
	3.2 Diseñar y promocionar las herramientas tecnológicas que permitan conocer las expectativa, percepción de la ciudadanía frente al desarrollo de la misión institucional	Líderes de los procesos/Apoyo Tic	30/06/2021	31/12/2021



Municipio de
Dosquebradas



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

7.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del **derecho fundamental de acceso a la información pública**, regulado por la Ley 1712 de 2014 y el decreto reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la Ley.

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



Municipio de
Dosquebradas

En nuestra página Web en la vigencia 2020 se actualizó el botón de transparencia y acceso a la información de conformidad con lo solicitado en la matriz de índice de transparencia ITA, así:

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



Cuadro No 6: Las actividades a desarrollar en el 2021 serán:

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



Municipio de
Dosquebradas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
2.Lineamientos de Transparencia pasiva	2.1 Verificar las solicitudes de acceso a la información con la oportunidad y pertinencia requerida	Subdirección Administrativa y Financiera	30/04/2021	31/12/2021
3.Elaboración de instrumentos de gestión de la información	3.1 Formular el plan de acción para el registro de activos de la información, el índice de la información reservada y clasificada.	Subdirección Administrativa y Financiera/Asesor Jurídico/Apoyo Tic	30/05/2021	31/09/2021
4.Criterio diferencial de accesibilidad	4.1Iniciar el proceso de actualización en la página web para el acceso a la población infantil	Subdirección Administrativa y Financiera	30/05/2021	31/12/2021

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

7.6 INICIATIVAS ADICIONALES

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

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

Cuadro No 7 Las actividades serán las siguientes:

SUBCOMPONENTES	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL
----------------	-----------	-------------	--------------	-------------



Municipio de
Dosquebradas

1.Código de integridad	1.1. Incluir en el Plan de capacitación la sensibilización en los valores del código de integridad.	Subdirección administrativa y Financiera	15/02/2021	31/12/2020
	1.2.Dar cumplimiento al plan de acción del política de integridad	Subdirección administrativa y financiera	Cuatrimestral	Cuatrimestral
	1.3 Formular campaña de difusión para diligenciamiento de Declaración de bienes y de conflicto de intereses para los servidores públicos	Subdirección administrativa y financiera	10/05/2021	31/12/2021
2.Formulación de la Estrategia de prevención del fraude y la corrupción	2.1Documentar y socializar la estrategia de prevención del fraude	Asesoría Control interno	30/03/2021	30/08/2021
	2.2Socializar el formato de Reporte de Acto de Corrupción o Irregularidad Administrativa a todo el personal adscrito a la entidad	Asesoría Control interno	30/05/2021	30/08/2021



Municipio de
Dosquebradas



8. SEGUIMIENTO, MONITOREO Y EVALUACIÓN

La verificación de la elaboración, **el seguimiento y el control** a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno. El plan se publica² en un medio de fácil acceso (página web del Instituto) al ciudadano con las acciones de monitoreo, en las siguientes fechas.

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

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

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

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

1Artículo 7o. Las entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.



9. BIBLIOGRAFIA.

Guía administración del riesgo de la DAFP
Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
De la secretaria de transparencia de la presidencia de la república.
Guía de racionalización de trámites de la DAFP

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



LUIS ERNESTO VALENCIA RAMIREZ
Director General



MARTA CONTRERAS CORREA
Subdirectora Administrativa y Fra.

PROYECTO | Lina María Llano
Contratista diciembre 28/2020

REVISÓ | Marta Contreras Correa
Subdirectora Administrativa y
Financiera

APROBÓ | Luis Ernesto Valencia Ramírez
Director/Acta No 01 CIGD Enero
27/2021



Municipio de
Dosquebradas

