

# ALCALDÍA DE PAMPLONA

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2023

Componentes e implementación del  
Plan Anticorrupción y Atención al  
Ciudadano para la vigencia 2023.

Alcalde  
HUMBERTO PISCIOTTI  
QUINTERO



## TABLA DE CONTENIDO

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>OBJETIVO GENERAL</b> .....	4
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> .....	4
<b>ALCANCE</b> .....	4
<b>ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS</b> .....	4
<b>VISIÓN</b> .....	4
<b>MISIÓN</b> .....	4
<b>VALORES INSTITUCIONALES:</b> .....	5
<b>METODOLOGÍA UTILIZADA</b> .....	7
<b>COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	8
<b>A. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN.</b> .....	8
1. Política de Administración del Riesgo.....	8
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.....	9
3. Consulta y divulgación del mapa de riesgos. ....	10
4. Monitoreo y revisión del mapa de riesgos de corrupción.....	10
5. Seguimiento a los riesgos de corrupción.....	10
<b>B. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.</b> .....	10
<b>C. RENDICIÓN DE CUENTAS.</b> .....	12
<b>D. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.</b> .....	13
<b>E. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.</b> .....	13
<b>F. INICIATIVAS ADICIONALES</b> .....	14
<b>G. SOCIALIZACIÓN</b> .....	15
<b>H. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN</b> .....	15

## INTRODUCCIÓN

Uno de los aspectos más relevantes en la actualidad del gobierno colombiano es la lucha contra la corrupción; este flagelo ha penetrado los más altos puestos directivos de las entidades favoreciendo a terceros con decisiones que generan inequidad en la sociedad y favoritismo conveniente que se traduce en dinero del estado en las manos de privados. Como medida de choque el gobierno nacional impuso la ley 1474 de 2011 del estatuto anticorrupción, condicionando a las entidades de orden territorial o nacional a implementar estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, por medio de un plan que abarque actividades concretas articulado con la puesta en marcha de la metodología de administración del riesgo que es el insumo primario para la estructuración del plan anual de auditoría para cada vigencia.

En el desarrollo del rediseño institucional propuesto por la alcaldía de Pamplona se hace hincapié en la adopción de un sistema de operación por procesos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se convierte en un componente estratégico esencial para determinar los lineamientos de acción en la lucha contra la corrupción, mitigación de riesgos y toma de decisiones por parte de la alta gerencia, donde se establece una matriz administrativa en materia gestión y se articula con la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del MIPG.

La filosofía de operación del plan anticorrupción está basado en la prevención de actos de corrupción mediante la puesta en marcha de los cinco componentes autónomos e independientes donde se visualizan parámetros con soporte normativo proyectando actividades de impacto de desarrollo administrativo, transparencia y generación de valor agregado al que hacer público, estos componentes son:

**Mapa de riesgos de corrupción:** Por medio de la resolución 866 de noviembre de 2019 se establece la política de gestión del riesgo donde está implícita la metodología propuesta por la función pública y se evidencia su puesta marcha por medio de la documentación y seguimiento al mapa de riesgos.

**Racionalización de trámites:** Por medio de este componente se busca mejorar la eficiencia y la eficacia de los trámites y servicios; el desarrollo tecnológico juega un papel importante junto con la ventanilla única de atención al usuario el cual fue constituida por el decreto 082 de agosto de 2020. Otro factor importante es el fortalecimiento de trámites y servicios por medio de la página web, el cual está en proceso de reingeniería.

**Rendición de cuentas:** Este componente tiene como finalidad informar a la comunidad acerca de la ejecución de planes, programas y proyectos, sus adelantos e impacto obtenido tanto en el sector rural como urbano afianzando la relación entre la alcaldía de Pamplona con sus partes interesadas

**Mecanismo de mejora y atención al ciudadano:** Por medio de este componente la Alcaldía de Pamplona busca establecer mecanismos idóneos y articulados con la ventanilla única de atención al ciudadano que orienten el procedimiento en los temas de trámites, servicios y accesibilidad de la información.

Participación ciudadana: Este componente documenta y estructura mecanismos de participación ciudadana y espacios para el dialogo en doble vía frente a los adelantos de los planes programas y proyectos.

## **OBJETIVO GENERAL**

Desarrollar las estrategias que permitan a la Alcaldía de Pamplona identificar, monitorear y mitigar oportunamente los riesgos, dentro del marco de los cinco componentes del plan anticorrupción implementando mecanismos de prevención, control y seguimiento oportuno por medio del fortalecimiento de la participación ciudadana, el desarrollo de trámites y servicios más eficientes y una estrategia de rendición de cuentas de alto impacto en la comunidad.

## **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar de forma anticipada posibles hechos que conlleven a materializar actos de corrupción formulando actividades que permitan mitigar, prevenir y controlar los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital.
- Estructurar mecanismos que agilicen trámites y servicios en la entidad promoviendo un mejor servicio ejecutando la estrategia de racionalización de trámites.
- Establecer mecanismos de participación ciudadana y acceso a la información que permita optimizar la gestión y la prestación de servicios a la ciudadanía.
- Ejecutar la estrategia de rendición de cuentas como herramienta de socialización de la gestión de la entidad promoviendo el control social.
- Desarrollar acciones que permitan a los ciudadanos, organismos de control y otras organizaciones conocer los resultados de la gestión institucional.

## **ALCANCE**

El Plan Anticorrupción y atención al ciudadano aplica para todos los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía municipal de Pamplona en la ejecución de los procesos, desarrollo de las funciones y el cumplimiento de la normatividad aplicable.

Para este fin se desarrolla una matriz donde se integran los cinco componentes del plan anticorrupción articulado con cada subcomponente especificando las actividades que se van a desarrollar en el transcurso de la vigencia junto con los roles y responsabilidades de los líderes de procesos para este fin.

El enfoque primordial del cumplimiento de este plan esta direccionado a la transparencia y acceso a la información donde se publican cada uno de los avances obtenidos en el transcurso de la vigencia y estos a su vez son soportados con registros idóneos que permiten dar fe del desarrollo administrativo obtenido en cada corte de los seguimientos propuestos por el DAFP.

## ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

### VISIÓN

Buscar el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de los pamploneses, prestando los servicios públicos determinados por la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo territorial, promover la participación comunitaria, el mejoramiento cultural y social de sus habitantes, articulando los sectores productivos, económicos, sociales, políticos, culturales y ambientales

### MISIÓN

En el año 2049 Pamplona será un municipio competitivo, planificado a partir de sus potencialidades, territorialmente arraigado en la cultura, socialmente amigable, equitativo e incluyente, ambientalmente sostenible, seguro y en paz.

### VALORES INSTITUCIONALES CÓDIGO DE ÉTICA:

Los valores constituyen aquellas formas de ser y de actuar de las personas, altamente deseables como atributos personales, que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la moral y la dignidad humana. Así mismo permiten llevar a la práctica los principios éticos; es por esto que la alcaldía de Pamplona adopta el código de integridad por medio de la resolución 686 de diciembre de 2021.

Los valores de la ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA Son:

### HONESTIDAD

#### Lo que hago

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna.
- Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.

#### Lo que no hago

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).

## RESPETO

### Lo que hago

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden.
- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

### Lo que no hago

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosero o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

## COMPROMISO

### Lo que hago

- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

### Lo que no hago

- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- No asumo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.

## DILIGENCIA

### Lo que hago

- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.

- Cumpló con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

#### **Lo que no hago**

- No malgasto ningún recurso público.
- No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás Servidores Públicos.
- No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

### **JUSTICIA**

#### **Lo que hago**

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

#### **Lo que no hago**

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación
- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

### **METODOLOGÍA UTILIZADA**

La metodología utilizada para la formulación de este plan consistió en desarrollarlo teniendo como guía el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” y Guía para la Administración del Riesgo y Diseño de Controles en Entidades Públicas, versión 5, diciembre de 2020, incorporando en cada componente las situaciones particulares que el municipio presenta, proponiendo luego las acciones que se adelantarán para el logro de los objetivos.

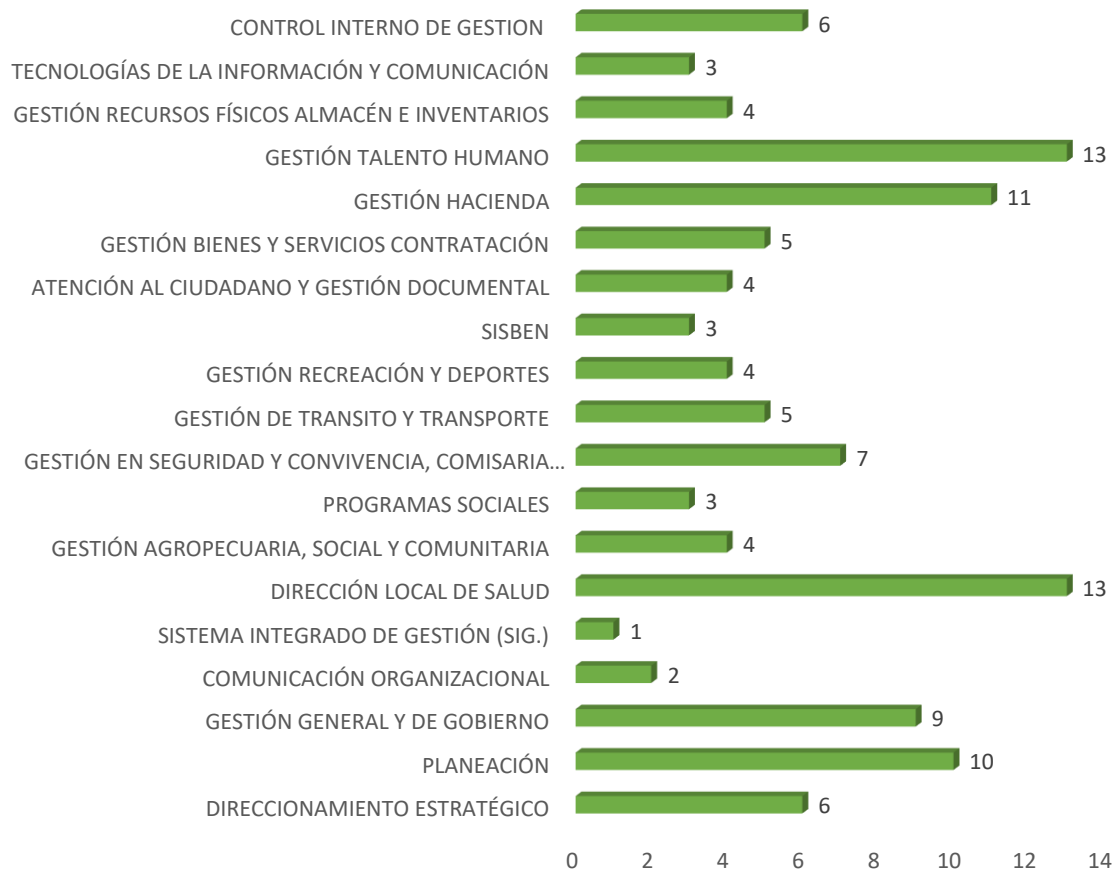
De acuerdo con la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, este Plan incluye seis componentes, así:





- 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** Con base en la política de gestión del riesgo adoptada por medio de la resolución 866 de noviembre de 2019, se estructura la metodología de gestión del riesgo acorde a las directrices nacionales. En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción que resulta de la identificación, análisis y control de los posibles hechos de corrupción y se definen los lineamientos para administrarlos. Dentro de la metodología de administración del riesgo se pueden identificar un total de 113 riesgos para la vigencia 2023. Los priorizados para mitigar son los que se encuentran valorados según mapa de calor como altos y extremos, así mismo los que se encuentran calificados como moderados se tienen en cuenta para evitar su materialización según esta metodología; a continuación se relaciona un gráfico con los procesos que más tienen riesgos identificados.

### TOTAL RIESGOS X PROCEDIMIENTO



- 2. Racionalización de Trámites:** Mediante la puesta en marcha de la ventanilla única de atención al usuario por medio del decreto 082 de agosto de 2020 y la implementación del componente tecnológico se busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que la





Alcaldía de Pamplona debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. En la vigencia anterior (2022) se evidencia la optimización de las solicitudes por medio de PQRSD y el debido seguimiento de la Oficina de Control Interno identificando 14.288 PQRSD tramitados

- 3. Rendición de cuentas:** Tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de los planes programas y proyectos adelantados en la anualidad brindando el conocimiento necesario de dichas actividades a los grupos de valor especialmente a los entes de control. El formato de rendición de cuentas proyectado para la vigencia 2022 obedece a la implementación de redes tecnológicas y a una exposición tipo conversatorio para hacer más amigable el evento público.
- 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** En articulación con la ventanilla única de atención al ciudadano se busca establecer los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía a los servicios que presta la Alcaldía del municipio de Pamplona. Se identificaron 104 trámites y servicios que debe prestar la entidad y se perfila la sistematización de trámites para ser realizados de forma no presencial utilizando las herramientas tecnológicas (página web).
- 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según 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. Se perfila la actualización de la página web como principal herramienta de información y se complementa con el desarrollo de contenido en redes sociales; se hace la actualización del diseño de la página web y se deja los parámetros para dar inicio al cargue de información requerida por la procuraduría, bajo los requerimientos de la matriz ITA.
- 6. Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas que conlleven al crecimiento de la entidad por medio del desarrollo administrativo preventivo, incentivando a las partes interesadas a ser partícipes de las iniciativas del gobierno en el crecimiento territorial.

#### COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para la vigencia 2023 se buscará que los componentes del plan y las actividades que se deriven de este, estén armonizados e integrados con otros elementos de gestión de la Alcaldía, tales como el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y Modelo Estándar de Control Interno (MECI).



## A. **GESTIÓN DEL RIESGO INSTITUCIONAL, SEGURIDAD DIGITAL Y DE CORRUPCIÓN**

- 1. Política de Administración del Riesgo:** Afianzar la política a los nuevos procesos y procedimientos de la alcaldía municipal de Pamplona creando una cultura de autocontrol por parte de los funcionarios de la entidad.

La Alcaldía de Pamplona, conforme al desarrollo del MIPG, con un planteamiento estratégico y en calidad de líder en la Gestión Pública de la provincia por medio de estrategias de participación de los grupos de valor y la generación de transparencia en su actuar; establece la política de administración de riesgos y se adopta por medio de la resolución 866 de noviembre de 2019; a su vez se estructura el proceso gestión del riesgo con código PEV-GDR-01-P determinando análisis del contexto, identificación del riesgo, valoración del riesgo, diseño y valoración de controles consolidando esta información en el mapa de riesgos institucional.

El monitoreo de los riesgos se realiza de manera integral (institucionales, de corrupción y de seguridad digital) cada cuatro meses así: abril 30, agosto 31 y diciembre 31. Para el monitoreo del mapa de riesgos de corrupción de la entidad se debe elaborar en el formato definido por la Alcaldía de Pamplona.

Establece:

Lineamiento 1: Que para el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, el pensamiento basado en riesgos debe ser herramienta funcional para el desarrollo de la planeación, el control, la evaluación y la mejora.

Directrices:

En la primera línea de defensa, todos los directivos deben fortalecer la cultura de gestión de riesgos en el ámbito institucional, bajo un enfoque estratégico, revisando las necesidades de adaptación al cambio y definiendo o actualizando la política de Administración del Riesgo. Todos los responsables de procesos, programas y proyectos, deben gestionar los riesgos a partir del plan de tratamientos definido, y su respectivo seguimiento durante la ejecución de las actividades de control, así como la comunicación de los resultados obtenidos y generación de alertas tempranas.

El Alcalde Municipal y los líderes de proceso se comprometen a fomentar un clima y unos escenarios de trabajo, que favorezcan el análisis de los riesgos, la implementación de controles y la generación de acciones para realizar el tratamiento de riesgos y la gestión de oportunidades, que faciliten su mitigación u optimización.

En la segunda línea de defensa, todo servidor que tenga rol o funciones de supervisión, control, planeación, seguridad o calidad, debe fortalecer su conocimiento, la verificación y la evaluación de controles en las diferentes tipologías de riesgos y, la intensidad y frecuencia de los controles, según corresponda.

Los líderes de proceso deben requerir y compartir la información relacionada con la comunicación y consulta de los seguimientos, el monitoreo, y las estadísticas e indicadores.

Toda materialización de riesgos debe ser reportada de inmediato a la Secretaría de Planeación municipal o Control Interno de Gestión, incluyendo la información y soportes relacionados con el seguimiento a los planes de contingencia realizados.

En la tercera línea de defensa, toda auditoría interna debe estar basada en riesgos y debe asegurar la eficacia del gobierno corporativo, mediante la evaluación de la gestión del riesgo y el control interno, incluyendo las maneras en que funcionan las dos primeras líneas de defensa.

Lineamiento 2: Se establece que, el nivel de aceptación del riesgo, una vez se determine su valoración residual, llega hasta la valoración con nivel bajo, para todas las tipologías de riesgos identificadas. Por lo anterior, para los casos en que la valoración residual sitúe el riesgo en los niveles extremo, alto y moderado, se deben revisar el diseño y ejecución de los controles existentes, y de ser necesario modificarlos generando tratamientos adicionales.

#### Directrices:

En la primera línea de defensa, el equipo directivo, debe evaluar la solidez de los controles existentes para los riesgos estratégicos, después del tratamiento establecido con base en la valoración residual, determinando si se presenta la necesidad de modificar los controles existentes o generar tratamientos adicionales. Todos los responsables de procesos, programas, planes y proyectos, deben evaluar la solidez de los controles existentes para cada uno de los riesgos, después del tratamiento establecido con base en la valoración residual, determinando si se presenta la necesidad de modificar los controles existentes o generar tratamientos adicionales.

La segunda línea de defensa, todo servidor que tenga rol o funciones de supervisión, control, planeación, seguridad o calidad, es responsable de monitorear la modificación de los controles existentes o la generación de tratamientos adicionales, para los riesgos que en su valoración residual se sitúen en los niveles extremo, alto y moderado.

La tercera línea de defensa, toda auditoría interna debe estar basada en riesgos y debe evaluar la solidez de los controles existentes, después del tratamiento establecido con base en la valoración residual, exponiendo eventualmente la necesidad de modificar los controles existentes o generar tratamientos adicionales.

Lineamiento 3: No se admite tolerancia a los riesgos relacionados con prácticas corruptas. Los riesgos de corrupción gestionados hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC.

#### Directrices:

La primera línea de defensa, cada directivo debe reconocer los riesgos que están identificados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, donde tiene responsabilidad sobre el resultado. El Alcalde Municipal y los líderes de proceso se comprometen a fomentar un clima que favorezca el análisis de los riesgos y la implementación de controles y acciones para tratar riesgos y oportunidades que permitan su mitigación y promoción.

Todos los responsables de procesos, programas y proyectos, deben gestionar los riesgos de corrupción: ejecutar los controles, comunicar sus resultados y generar las alertas tempranas que corresponda.

La segunda línea de defensa, todo servidor que tenga rol o funciones de supervisión, control, planeación, seguridad o calidad, es responsable de establecer y verificar los controles, en las diferentes acciones comprometidas en el PAAC.

La tercera línea de defensa, toda auditoría interna debe estar basada en riesgos y debe asegurar la eficacia, mediante la evaluación de los controles establecidos para los riesgos de corrupción, incluyendo las maneras en que funcionan las líneas de defensa primera y segunda.

Toda materialización de riesgos debe ser reportada de inmediato a la Oficina Asesora de Planeación o a la Oficina de Control Interno, incluyendo el seguimiento a los planes de contingencia realizados.

Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, se incluyen las siguientes acciones para su administración:

- Evitar, mitigar o compartir el riesgo.
- Facilitar el acceso a la información,
- Promover el diálogo con nuestros usuarios,
- Implementación de normas, principios y valores éticos.
- Implementación de procedimientos y mecanismos de control a nuestra gestión.

## 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción:

- **Identificación de Riesgos de Corrupción.** Por medio de un focus group se logra la identificación de los riesgos de corrupción gestión y seguridad digital, se revisaron las causas y los factores internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad. Analizado el contexto estratégico, la evaluación de los controles, los registros históricos y las situaciones que por sus características puedan originar actos de corrupción en la entidad; los riesgos fueron asociados a cada uno de los procesos implementados en la entidad.
- **Valoración del Riesgo de Corrupción.** Es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo. Los controles establecidos para los riesgos de corrupción de la entidad son de tipo preventivo.  
La valoración de los controles debe incluir un análisis de tipo cuantitativo, que permita saber con exactitud cuántas posiciones dentro de la Matriz de Evaluación es posible desplazarse, a fin de bajar el nivel de riesgo al que está expuesto el proceso analizado.  
Esta valoración se realiza teniendo en cuenta los cuadros orientadores para ponderar de manera objetiva los controles y poder determinar el

desplazamiento dentro de la Matriz de Calificación, Evaluación y Respuesta a los riesgos.

- **Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción.** Se presenta el mapa de riesgos de corrupción de la Alcaldía de la Municipal de Pamplona, luego de realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción, gestión y seguridad digital y las medidas para mitigarlos.

### 3. Consulta y divulgación del mapa de riesgos:

La consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción será una labor integrada por los enlaces de las dependencias, que funcionan articulados con la oficina de control interno, con la supervisión de los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina quienes serán los facilitadores en el proceso de Gestión de Riesgos de Corrupción.

La Consulta y Divulgación deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación a través de la página web de la Alcaldía de Pamplona y a la adopción por medio de acto administrativo.

Esta etapa tiene como principales objetivos los siguientes:

- Ayudar a establecer el contexto estratégico.
- Ayudar a determinar que los riesgos estén correctamente identificados.
- Reunir diferentes áreas de experticias para el análisis de los riesgos de corrupción.
- Fomentar la gestión de riesgos.
- Dar a conocer a la comunidad las actividades encaminadas contra la corrupción.
- Dar transparencia al proceso de seguimiento del plan.

### 4. Monitoreo y revisión del mapa de riesgos de corrupción:

Los Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina, quienes lideran los procesos, y en especial La Secretaria de Planeación, en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es el caso ajustarlo, teniendo en cuenta que la corrupción es (por sus propias características) una actividad difícil de detectar.

En esta fase se debe:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.



Nota: El Monitoreo y Revisión permite determinar la necesidad de modificar, actualizar o mantener en las mismas condiciones los factores de riesgo, así como su identificación, análisis y valoración.

Para lo anterior, se deberá identificar la presencia de hechos significativos como:

- ✓ Riesgos materializados de corrupción.
- ✓ Observaciones, investigaciones disciplinarias, penales, fiscales, o de entes reguladores, o hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión o quien haga sus veces.
- ✓ Cambios importantes en el entorno que den lugar a nuevos riesgos.

## **5. Seguimiento a los riesgos de corrupción:**

Se realizará cada cuatrimestre el seguimiento a los controles implementados para evitar la materialización de los riesgos de corrupción. Estos seguimientos se efectuarán en cada proceso, con base en la cultura del autocontrol y se verificará por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión o de quien haga sus veces, la eficacia de los controles implementados.

## **B. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES**

La Estrategia Anti trámites, tendrá en cuenta los trámites actuales de la Administración Municipal, y una revisión de los procesos identificando que los trámites y procedimientos tengan soporte normativo actualizado para inscribirlos en el Sistema Único de Información de trámites SUIT.

Se pretende clasificar los trámites y procedimientos críticos que permiten identificar el nivel de impacto y de afectación al cumplimiento de los objetivos institucionales. La racionalización se adelanta reduciendo los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias administrativas o tecnológicas que implican:

Simplificación, estandarización, eliminación, automatización, optimización del servicio, y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

El resultado de la estrategia sirve como insumo y permite actualizar de manera eficaz los riesgos de corrupción; los objetivos de la estrategia están basados en clasificar los trámites y procedimientos críticos.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

Dado que la Alcaldía de Pamplona, emprenderá el proceso de intervención a sus trámites el cual estará inmerso dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; a continuación, se describen los lineamientos para la formulación de la





Estrategia Anti trámites, de tal forma que facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención.

**1. Identificación de trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad:** Fase en la cual cada entidad debe actualizar y mantener control sobre el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

**2. Priorización de trámites.** Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar: Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de las entidades, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.

**3. Racionalización de trámites:** Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización. Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización. Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

**4. Interoperabilidad:** Fortalecer la relación y alianzas entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

### **C. RENDICIÓN DE CUENTAS**

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso...mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, que busca la transparencia de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La estrategia de Rendición de Cuentas tiene como metas:

- ✓ Participación y deliberación ordenada con la ciudadanía Información disponible y accesible.
- ✓ Utilizar todos los medios de que disponga la entidad.





- ✓ Documentación, datos e información estructurada y publicada.
- ✓ Metodología implementada. Incentivos determinados y aplicados.
- ✓ Cronograma elaborado.
- ✓ Presencia de los grupos de interés y veedores en los eventos de rendición de cuentas.
- ✓ Acciones por realizar para el mejoramiento.
- ✓ Todas las rendiciones de cuentas con evaluación.
- ✓ Documento divulgado a los actores identificados y a la ciudadanía.

Para mejorar la calidad y atributos de la información que se publica, en el proceso de Rendición de Cuentas a la ciudadanía, la Alcaldía del Municipio de Pamplona, desarrollará las siguientes acciones:

- ✓ Difusión de la información a través de la utilización de medios presenciales, escritos y auditivos, para facilitar el acceso a la misma, que respondan al Plan de Comunicaciones de la entidad.
- ✓ Boletines virtuales con información de avances del Plan de Desarrollo y proyectos a cargo de la Administración Municipal.
- ✓ Implementación de información, a disposición de la ciudadanía, datos primarios en formatos abiertos, sobre los temas más solicitados.
- ✓ Suministro de información a organizaciones que practican el ejercicio del control social canalizando los requerimientos y la respuesta a través de las Secretarías de la Administración Municipal.
- ✓ Rendición de cuentas en audiencia pública incorporando los componentes de divulgación de la metodología con que se hará la rendición, las reglas de juego durante la realización del evento, identificando unas personas de contacto para la interlocución. Se harán consultas previas a la ciudadanía acerca de las prioridades, expectativas y recomendaciones para estos espacios y se harán audiencias con públicos focalizados y por localidad.

#### ***D. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO***

Durante la vigencia 2023 una herramienta de gestión importante para la mejora de atención al ciudadano será la implementación MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión); modelo que ya fue adoptado en la Alcaldía Municipal de Pamplona por medio del decreto 074 del 8 octubre de 2018, un modelo de operación por procesos con una primera etapa donde se consolidó el mapa de procesos por medio de resolución 0690 de diciembre de 2021 junto con la actualización de la conformación del Comité de Gestión de Desempeño por medio de la resolución 0526 de diciembre de 2020.

De tal modo que este componente busque mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Este aspecto, da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.



Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

Dentro de las actividades a desarrollar por la Alcaldía de Pamplona, en el proceso de mejorar la atención al ciudadano se tienen las siguientes:

- ✓ Tecnificación de la oficina de atención al usuario donde converjan las funciones de archivo, atención al usuario, trámite a PQRSD entre otras.
- ✓ Actualización de la plataforma de correos electrónicos y creación de nuevos correos electrónicos
- ✓ Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano
- ✓ Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo a la implementación tecnológica
- ✓ Procedimientos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

#### ***E. 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 el control de los sujetos obligados de la ley.

Soportado en esta legislación, la Alcaldía de Pamplona, incluirá 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 los ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- ✓ La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- ✓ Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- ✓ La obligación de producir o capturar la información pública.
- ✓ Obligación de generar una cultura de transparencia
- ✓ Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública un conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

#### ***F. INICIATIVAS ADICIONALES***

Se tendrán como iniciativas adicionales e importantes para la presente vigencia, el fortalecimiento del modelo integrado de planeación y gestión (MIPG) articulado el MECI.



De igual manera poner en marcha los autodiagnósticos, en diferentes aspectos de gestión, atención al ciudadano y rendición de cuentas, para que sirva como plataforma para que el presente plan tenga el resultado esperado.

Se incluye en la Planeación Estratégica como fortalecimiento institucional.

Teniendo en cuenta que la Alcaldía de Pamplona, contempla iniciativas adicionales que permiten fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, a este plan se incorporan, dentro del ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar 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.

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	INDICADOR	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Fortalecimiento sistema integrado de gestión MIPG.	Consolidación de rediseño institucional, adopción de los nuevos manuales de funciones y de procesos bajo lineamientos del MIPG	Manuales documentados y adoptados por acto administrativo	Documentación y socialización de nuevos manuales	Secretaría de Planeación	31/06/2023
	Poner en marcha los lineamientos de MIPG.	Puntaje en evaluación FURAG	Incremento de Calificación por políticas y dimensión del MIPG del año 2022 frente al 2021	Secretaría Planeación	Fecha de presentación furag
Capacitación	Puesta en marcha del Plan de Gestión Estratégica de talento Humano GETH	% de avances en el Plan de Gestión Estratégica de talento Humano GETH	Total actividades desarrolladas 2021 / Total actividades programadas 2021	Secretaria de Planeación	31/12/2023

## G. SOCIALIZACIÓN

Una vez aprobado, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es socializado en los siguientes comités: Consejo de Gobierno; Comité Institucional de Control Interno, Comité de Gestión de Desempeño y Planta de funcionarios de la Administración Municipal y a su vez es publicado en la página de web de la entidad.



## **H. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

Con el fin de realizar seguimiento a las diferentes estrategias y/o actividades en los diferentes componentes del Plan Anticorrupción, la Administración Municipal, cuatrimestralmente realizará seguimiento al avance de las actividades con sus respectivas evidencias y posteriormente socializado en el Consejo de Gobierno y comités antes mencionados acorde a la cantidad de reuniones programadas para tal fin.

Se contará con el seguimiento y evaluación periódico de la oficina de control interno de gestión según lo planteado por el DAFP cada cuatrimestre.

Por otra parte, en el proceso de evaluación se determinarán la continuidad y/o implementación de nuevas actividades acorde a la posibilidad de nuevos riesgos que puedan surgir en el desarrollo de las actividades de cada proceso o funcionario.

En la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) vigencia 2023 las actividades se encuentran articuladas dentro de la matriz de del plan anticorrupción y atención al ciudadano y el mapa de riesgos respectivamente el cual se podrá consultar a detalle por medio de la página web de la entidad y evidenciar los avances con corte cada cuatrimestre de la vigencia.