



ALCALDIA DE PAMPLONA

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2020

Componentes e implementación del
Plan Anticorrupción y Atención al
Ciudadano para la vigencia 2020;

Alcalde

HUMBERTO PISCIOTTI
QUINTERO



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	3
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
ALCANCE	4
ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS	4
VISION	4
MISION	4
VALORES INSTITUCIONALES:	5
METODOLOGIA UTILIZADA	7
COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	8
A. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION, MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION.....	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. RACIONALIZACION DE TRÁMITES.....	10
C. RENDICION DE CUENTAS.....	12
D. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.....	13
E. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.....	13
F. INICIATIVAS ADICIONALES	14
G. SOCIALIZACIÓN	15
H. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	15

INTRODUCCION

La alcaldía de Pamplona formula el plan anticorrupción y atención al ciudadano teniendo como lineamiento los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de Julio 12 de 2011, el Decreto 2641 de Diciembre 17 de 2012 y 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 en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011, se formalizan las estrategias a través de la publicación, socialización, promoción y el seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el fin de prevenir los riesgos que se puedan presentar en el desarrollo de los procesos de la Alcaldía Municipal.

En lo correspondiente al sistema de gestión de la alcaldía de pamplona bajo el 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 se incluyen los cinco componentes que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano:

Mapa de riesgos de corrupción: mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Alcaldía de Pamplona con base en la matriz de riesgos institucionales que actualmente se elabora y ajustada a la metodología que se describe en la política de administración del riesgo adoptada por medio de la resolución 866 del 30 de noviembre de 2019.

Racionalización de trámites: Por medio de este componente se busca mejorar la eficiencia y la eficacia de los trámites y servicios identificados y que actualmente se pueden consultar en la plataforma SUIT, a su vez describen los procedimientos para la realización de los mismos.

Rendición de cuentas: Este componente busca afianzar la relación de la Alcaldía de Pamplona con sus partes interesadas, organizando eventos que muestran la gestión y los avances en temas de cumplimiento al plan de desarrollo e impactos a la comunidad.

Mecanismo de mejora y atención al ciudadano: Por medio de este componente la Alcaldía de Pamplona busca establecer mecanismos idóneos que mejore a la ciudadanía la calidad en temas de trámites, servicios y accesibilidad de la información.

Participación ciudadana: Este componente busca compenetrar a la ciudadanía con la gestión pública generando mecanismos de participación ciudadana y espacios para la rendición de cuentas por medio de un dialogo permanente con las partes interesadas.

Es por esto que la Alcaldía de Pamplona busca mitigar el fenómeno de la corrupción por medio de la construcción de estrategias que convergen en el plan anticorrupción y atención al y el mapa de riesgos, promoviendo la participación ciudadana, transparencia y acceso a la información, control social, rendición de cuentas y una cultura de autocontrol.

El presente documento, acoge las estrategias contenidas en la metodología diseñada por el Departamento Nacional de Planeación – DNP y el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y define las acciones que, en cada una de ellas, desarrollará e implementará la Alcaldía de Pamplona, para prevenir y controlar la corrupción.

OBJETIVO GENERAL

Definir las actividades que logren integrar los esfuerzos institucionales relacionados con fortalecimiento y la transparencia de la gestión administrativa utilizando como herramienta la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos de corrupción a los cuales está expuesta la Alcaldía de Pamplona, mitigándolos en un corto plazo, generando espacios de participación ciudadana, fácil acceso a trámites y servicios y creando mecanismos idóneos de atención al ciudadano.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Formular actividades que permitan mitigar, prevenir y controlar los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital.
- Promover un mejor servicio por medio de la estrategia de racionalización de trámites.
- Establecer mecanismos de participación ciudadana y acceso a la información.
- 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.

ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

VISION

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

MISION

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:

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 431 del 21 de mayo de 2019.

Los valores de la ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE PAMPONA 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.
- Cumpro 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 Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 (Presidencia de la república, DAFP y DNP), 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:** 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.
- 2. Racionalización de Trámites:** Su objeto es el de facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.
- 3. Rendición de cuentas:** Tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.



4. **Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** Establece 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.
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.
6. **Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la Alcaldía de Pamplona, que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Para la vigencia 2019 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 PLANEACION Y GESTION (MIPG) Y MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO (MECI).

A. **GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION, MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION.**

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

La ALCALDIA DEL MUNICIPIO DE PAMPLONA, tiene como política de Transparencia y Anticorrupción, *“Recuperar la confianza depositada por los ciudadanos Pamploneses en la administración municipal, a través de la ejecución de un modelo de gobierno ético, transparente, eficiente, eficaz e incluyente y participativo, que propenda por el desarrollo de programas y proyectos de política pública, que garanticen el acceso al goce efectivo de los derechos constitucionales y legales de la comunidad rural urbana del municipio de Pamplona, donde prevalezca el interés general sobre el particular”.*

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 logró 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, 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 TRÁMITES

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, dentro del Plan de 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. RENDICION 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 ATENCION AL CIUDADANO

Durante la vigencia 2020 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 junto con la conformación del Comité de Gestión de Desempeño por medio de la resolución 0734 de octubre de 2018.

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:

- ✓ Conformación y estructuración de la oficina de atención al usuario donde converjan las funciones de archivo, atención al usuario, tramite a PQRSD entre otras.
- ✓ Definir las funciones, competencias y habilidades de los perfiles establecidos por la Secretaría General para el grupo de atención al Ciudadano y entregárselo a Recurso Humano para su desarrollo.
- ✓ 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 con la normatividad
- ✓ 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 INFORMACION.

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, de tal manera 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.	Plan Anticorrupción y política de administración del riesgo de corrupción de la entidad, articulada a los lineamientos del MIPG	Plan anticorrupción y de atención al ciudadano en función al MIPG	Articulación del MIPG y política anticorrupción	Secretaría General y de Gobierno.	31/06/2020
	Poner en marcha los lineamientos de MIPG.	Puntaje en evaluación FURAG	Incremento de Calificación por políticas y dimensión del MIPG del año 2020 frente al 2019	Secretaría Planeación	30/06/2020
Capacitación	Implementar las actividades del código de integridad junto a la jornada de reflexión institucional dirigida a fortalecer la competencia institucional "Ética y Compromiso Organizacional"	# funcionarios que asistieron a la capacitación / # funcionarios actividad	Eficiencia de capacitación realizada Aplicación de cuestionario	Secretaria de Planeación	30/06/2020

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, semestralmente realizará seguimiento al avance de las actividades con sus respectivas evidencias en el Consejo de Gobierno y comités antes mencionados. 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.