



RESOLUCIÓN NÚMERO

Radicado: S 2018000029

Fecha: 31/01/2018

Tipo: RESOLUCION



"POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA DE GUARNE- ANTIOQUIA PARA LA VIGENCIA 2018"

El Alcalde del Municipio de Guarne-Antioquia, en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial en la Ley 1474 de 2011, Decreto 4637 de 2011, Decreto 1649 de 2014, Decreto 1081 de 2015, Ley 091 de 2012, Ley 962 de 2005, Decreto 943 de 2014, Decreto 1083 de 2015, Ley 1757 de 2015, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015 y,

CONSIDERANDO:

1. Que de conformidad a lo contenido en la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 "Por la cual dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", establece en el artículo 73, la obligatoriedad por parte de las entidades públicas de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano
2. Que el Decreto 2641 del 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en su artículo primero señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, es la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
3. Que la Ley 87 de 1993 establece las normas para el ejercicio de control interno en las

T ú n o s i n s p i r a s





Alcaldía de
Guarne

Entidades y Organismos del Estado Que el Decreto Nacional 2145 de 1999 en su artículo 13 establece que es responsabilidad de todos los niveles y áreas de la organización en Ejercicio del Autocontrol, documentar y aplicar todos los métodos, metodologías, procesos y procedimientos y validarlos constantemente

4. Que el Decreto reglamentario 1599 de 15 de mayo de 2005 por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano 1000:2005 proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión, y la evaluación de las Entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y de la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.
5. Que el Decreto reglamentario 1599 de 15 de mayo de 2005 por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano 1000:2005 dispone la responsabilidad de la máxima autoridad de la entidad u organismo correspondiente y de los jefes de cada dependencia de las Entidades, así como de los demás funcionarios de la respectiva entidad en el establecimiento del desarrollo del Sistema de Control Interno
6. Que el artículo 76 de la ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, señala que cada entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia para recibir tramitar y resolver quejas sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.

Con fundamento en lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPCIÓN. Adoptar el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO, de la Alcaldía Municipal de Guarne para la vigencia 2018 y sus respectivos anexos, los cuales forman parte integral de esta Resolución

ARTÍCULO SEGUNDO: OBLIGATORIEDAD. El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA tiene carácter obligatorio en cuanto a su ejecución seguimiento y control por parte de las Secretarías y demás funcionarios de la Administración Municipal.

ARTÍCULO TERCERO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. El seguimiento y la evaluación del PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO se ejecutarán en forma trimestral por parte de los funcionarios responsables de su ejecución y cumplimiento y el Jefe de la Oficina de Control Interno hará el respectivo seguimiento.

T ú n o s i n s p i r a s





ARTICULO CUARTO: PUBLICIDAD. De conformidad con lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO se publicará en la página institucional www.guarne-antioquia.gov.co

ARTICULO QUINTO: AJUSTES. La recepción y evaluación de solicitudes al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO por parte de los Secretarios de Despacho sobre la modificación de actividades, fechas, responsables, entre otros será realizado por la Secretaría de Planeación y el Jefe de Control Interno.

ARTICULO SEXTO: La aprobación de los ajustes al PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO serán efectuados por el Alcalde Municipal.

La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga toda disposición anterior que le sea contraria

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

SNEYDER QUICENO MARIN

Alcalde Municipal de Guarne (Antioquia)

Elaboró: Paula Andrea Orrego *Paula Orrego*
Aprobó: Víctor Adolfo Arias *Victor Arias*
Revisó: Nicolás Ramírez Layos – Jefe Oficina Jurídica *Nicolás Ramírez Layos*

T ú n o s i n s p i r a s



Plan

DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MUNICIPIO DE GUARNE 2018

Sneyder Quiceno Marín
Alcalde



Alcaldía de
Guarne
Tú nos inspiras



INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que se aplica a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional. Está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento que está integrado por políticas que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios del nivel nacional, específicamente por la Ley 1474 de 2011 y decretos reglamentarios.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Guarne lo integran las siguientes políticas públicas: a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos. b) Racionalización de Trámites. c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano. d) Rendición de Cuentas. e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

T ú n o s i n s p i r a s





1) ESTADO DEL ARTE

- A) Marco normativo
- B) Elementos estratégicos – Municipio de Guarne
- C) Diagnostico

2) PILAR ESTRATEGICO

- A) Objetivo General
- B) Objetivos Específicos
- C) Componente – Gestión del Riesgo y Mapa de Riesgos
- D) Componente - Racionalización de Trámites
- E) Componente – Rendición de Cuentas
- F) Componente – Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- G) Componente – Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- H) Estrategia de Seguimiento y Control

3) ANEXOS

- 1) ANEXO 1: MAPA RIESGOS CORRUPCIÓN 2018
- 2) ANEXO 2: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
- 3) ANEXO 3: PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
- 4) ANEXO 4: RENDICIÓN DE CUENTAS
- 5) ANEXO 5: ATENCIÓN AL CIUDADANO
- 6) ANEXO 6: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
- 7) ANEXO 7: SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN

T ú n o s i n s p i r a s





1) ESTADO DEL ARTE

A) MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
Art. 15		Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.	
Decreto 1081 de	Arts	Señala como metodología para	

T ú n o s i n s p i r a s





	2015 Único del sector de Presidencia de la República	.2.1.4.1 y siguientes	elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015 Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts.2.2.2 2.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos,
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
		Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el

T ú n o s i n s p i r a s





Información	Acceso a la Información Pública		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

B) ELEMENTOS ESTRATEGICOS – MUNICIPIO DE GUARNE

Código de Ética del Municipio de Guarne: Resolución 0000353 de 2017

El Código de Ética del Municipio de GUARNE, se constituye en una norma de conducta que orienta el desempeño de sus servidores, con el objeto de cumplir con la Misión y Valores Corporativos para hacer realidad la visión de éxito por todos compartida en el Plan de Desarrollo Municipal 2016 - 2019 denominado **"TUS IDEAS NOS INSPIRAN, CONSTRUCCIÓN COLECTIVA DE FUTURO"** para el municipio de GUARNE.

El Código de Ética de la Administración Municipal de Guarne, Antioquia, es el instrumento que reúne las normas establecidas en el interior de la institución con el propósito de orientar el desarrollo personal y profesional tanto a nivel individual como institucional.

El código de Ética de la administración municipal genera pautas de conducta que reflejan las responsabilidades que se deben cumplir dentro de las actividades de la misma en sus relaciones con la comunidad y con las demás entidades del estado para fomentar así el desarrollo de relaciones de confianza mutua, entre las partes interesadas.

T ú n o s i n s p i r a s





La responsabilidad social de los funcionarios de la Administración Municipal es mantener conductas éticas en el desarrollo integral de todas sus actividades enmarcadas en el respeto a la Ley, a las normas y reglamentos que regulan las entidades del estado y en general todas aquellas conductas compatibles con los altos estándares promovidos e inculcados por la entidad.

Este Modelo de Gestión Ética se constituye, en la filosofía de todo aquel que se encuentre vinculado o se vincule en un futuro a la Administración Municipal, de esta forma, la Administración Municipal espera adaptar todas sus actuaciones dentro de un marco ético, especialmente en el manejo de los bienes públicos.

MISIÓN DEL MUNICIPIO DE GUARNE: Somos una administración que gobierna con la gente, tratamos bien a las personas, promovemos el cambio, respetamos el interés colectivo y gestionamos colaborativamente para el servicio ciudadano.

VISIÓN DEL MUNICIPIO DE GUARNE: Para el año 2019 Guarne avanzara equitativamente en el desarrollo social, económico, institucional y de su hábitat, a través de la construcción de una nueva ruralidad, el gobierno con la gente y el aprovechamiento integral de sus ejes viales estructurantes, para el disfrute de la vida.

PRINCIPIOS

- a. **Compromiso:** Nuestro Gobierno, busca que todos los ciudadanos crezcan y mejoren sus condiciones de vida.
- b. **Transparencia:** Para armonizar las palabras con los hechos, en donde actuar de la administración Municipal, se haga de cara a la gente, en donde los mecanismos de control y participación ciudadana sean fomentadas y fortalecidas.
- c. **Equidad:** Este constituye un componente primordial de desarrollo, en el que todas y todos, desde la perspectiva humana reciban un trato igualitario que nos permita gozar de una adecuada calidad de vida.
- d. **Participación:** La interacción permanente de la comunidad con el gobierno municipal, será garantía, tanto de interés del ciudadano de enterarse o intervenir en la gestión administrativa; cómo gobernante, en facilitar y promover los mecanismos que permitan llevar a cabo esta labor.
- e. **Compromiso:** Cumplir con los programas y proyectos promovidos en campaña; será la garantía del compromiso adquirido con la comunidad, obteniendo como resultado la armonía y el desarrollo.

T ú n o s i n s p i r a s





VALORES

- **Unidad:** Requerimos de la convergencia de todos los sectores sociales y políticos de nuestra comunidad, tanto en el análisis de la problemática general, como en las soluciones que requiere con urgencia nuestro municipio, haciendo un frente común, que nos permita alcanzar en el menor tiempo posible, indicadores de impacto y progreso,
- **Honestidad:** Las decisiones de gobierno, deben ser tomadas de manera transparente, en función del interés general y para el beneficio común.
- **Responsabilidad:** la toma de decisiones debe hacerse siempre con seriedad, coherencia administrativa y soporte financiero, fundamentadas en la realidad económica del ente territorial.
- **Sencillez:** el gobernante en particular y el gobierno municipal en general, deben expresar las ideas y proyectos ante la comunidad de manera comprensible y natural; de igual forma, será la interacción con los ciudadanos, eliminando de esta manera las barreras de algunas ocasiones, genera la altivez del poder.
- **Gestión:** Trabajar con metas, objetivos e indicadores de resultados; logrando soluciones reales y efectivas, evitando quedarse en la simple planificación, llevando a cabo los proyectos, que generen mayores beneficios a la comunidad.

EI SERVIDOR PÚBLICO EN RELACIÓN CON EL EJERCICIO DE SU TRABAJO

Los servidores públicos del Municipio de Guarne, en desarrollo de las funciones asignadas, deberán aplicar y cumplir los siguientes procederes éticos:

- Los servidores públicos, desarrollarán su trabajo con rectitud, sentido profesional, dedicación, compromiso, honestidad y sentido de pertenencia con el Municipio.
- Los servidores públicos deben utilizar el tiempo laboral en un esfuerzo responsable para cumplir con sus obligaciones, de manera que el desempeño sea eficiente y eficaz.
- Los servidores públicos de la entidad aportarán el conocimiento y esfuerzo necesarios para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales cuando lo amerite la necesidad del servicio.

T ú n o s i n s p i r a s





- Velar por el buen nombre del Municipio dentro y fuera de la entidad y en todos los contextos.
- Proteger los bienes de la institución; y evitar la utilización de estos para fines distintos para lo cual fueron asignados.
- Los servidores públicos deben prestar servicios con calidad, veracidad, oportunidad, eficiencia y eficacia, que redunde en el bienestar de la comunidad.

EI SERVIDOR PÚBLICO EN SUS RELACIONES EXTERNAS

- Las relaciones entre los directivos y demás servidores, se deben basar en el respeto, aunando esfuerzos y poniendo todo el empeño para cumplir con las expectativas de los usuarios.
- Evitar hechos que pongan en peligro la integridad y seguridad del Municipio, de los usuarios/ciudadanos y servidores públicos.
- Toda inversión que se ejecute en el Municipio debe estar precedido por criterios de garantía, calidad, seguridad, protección, precio y rentabilidad.
- Es deber de los servidores actuar responsablemente.
- En situación de conflicto de intereses no se obtendrá beneficio personal o a favor de terceros a costa del Municipio.
- Como ciudadanos, los servidores del Municipio, y éste como Ente territorial darán ejemplo en la observancia de sus deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración

LOS DIRECTIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL:

- Ejercerán un efectivo y visible liderazgo ético dentro y fuera de la entidad, promoviendo una nueva cultura del manejo de lo público desde los principios éticos.
- Evaluarán permanente y públicamente el nivel de cumplimiento del Plan de Desarrollo Municipal, de los principios éticos asumidos y de la función pública.
- Construirán una estrategia de prevención y manejo ético de conflictos de interés, para hacer realidad la prioridad del interés público. Establecerán procesos y canales de comunicación abierta, oportuna y adecuada entre todas las instancias de la Administración Municipal, las partes interesadas y los entes de control. Lo que supone que los funcionarios tendrán acceso a la información sobre la gestión municipal y conocerán la situación económica, social y financiera de la Entidad.

T ú n o s i n s p i r a s





- Cumplirán con el Plan de Desarrollo, todas las secretarías, órganos y entidades atendiendo los presentes principios y políticas éticas.
- Manejarán de forma eficiente los recursos, gestionando el gasto municipal en detalle y priorizando las necesidades ciudadanas, para realizar con excelencia y calidad las metas del Plan de Desarrollo en beneficio del interés público.
- Habilitarán espacios de conciliación para la solución de los conflictos que se presenten entre la ciudadanía y la administración, y entre los funcionarios del Municipio.

DEL SERVIDOR PÚBLICO EN EL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS CIUDADANOS

- El usuario es la persona más importante en el Municipio.
- El Ciudadano no depende de nosotros, nosotros dependemos del ciudadano, nosotros trabajamos para nuestros ciudadanos.
- Toda persona merece respeto, los usuarios son la mayor razón de ser de nuestro objetivo, por lo tanto, se debe actuar cada día para que su bienestar sea el mejor.
- El usuario tiene derecho a servicios de alta calidad.
- El usuario no interrumpe el trabajo, sino es el propósito del trabajo.

TODOS LOS FUNCIONARIOS DEL MUNICIPIO

- Comunicarán a las más altas instancias locales, departamentales o nacionales cualquier incumplimiento o violación de la obligación de transparencia en la información que tiene todo funcionario público.
- Cumplirán con el deber de hacer el mejor manejo de los recursos públicos, para el logro de los fines y metas del Plan de Desarrollo.
- Utilizarán los bienes que le fueran asignados a cada funcionario para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando uso particular, su abuso, derroche o desaprovechamiento.
- Cumplirán los acuerdos y compromisos adquiridos, garantizando una gestión articulada bajo el principio de la equidad para con todos los funcionarios.
- Buscarán el equilibrio entre el respeto de los derechos laborales y el cumplimiento del Plan de Desarrollo, bajo el acuerdo del compromiso con los parámetros éticos comunes.

T ú n o s i n s p i r a s



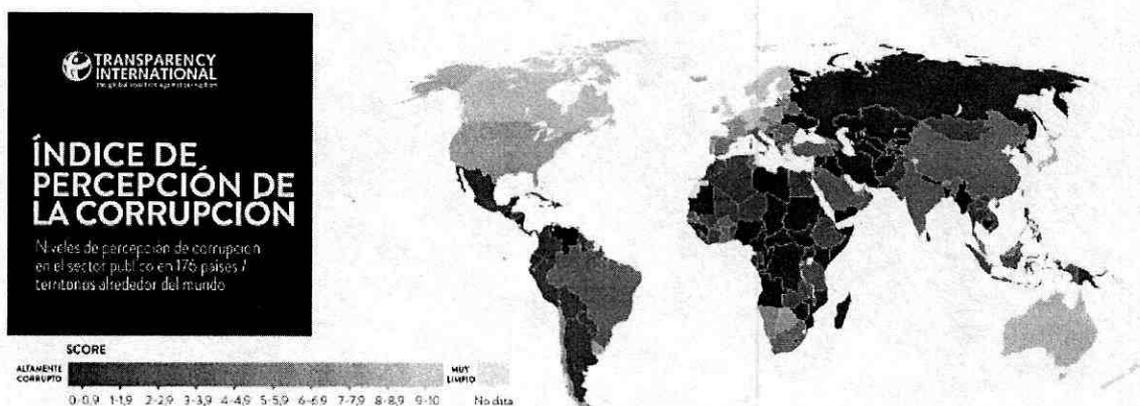


C) DIAGNOSTICO

El Índice de percepción de la corrupción es una medida global que muestra el estado del mundo en materia de corrupción que resulta de opiniones sobre la situación de cada país por parte de analistas y expertos

En este sentido la medición de percepción de corrupción que se realiza desde 1995 arroja resultados negativos para Colombia, ya que nunca ha logrado un puntaje positivo.

Índice Global de Percepción de la Corrupción 2016:



“Con una reiterada calificación de 37 puntos sobre 100, el sector público del país sigue siendo percibido como altamente afectado por la corrupción”.

Informe preliminar de auditoría regular Contraloría General de Antioquia – Municipio de Guarne vigencia 2016

CUADRO DE TIPIFICACIÓN DE OBSERVACIONES ADMÓN GUARNE

TIPO DE OBSERVACIÓN	CANTIDAD
1. ADMINISTRATIVOS	18
2. DISCIPLINARIOS	1
3. PENALES	0
4. FISCALES	1

T ú n o s i n s p i r a s





Obra Pública	1
Prestación de Servicios	0
Suministros	0
Consultoría y Otros	0
Estados Contables	0
Otros conceptos (decir cuál)	0
TOTALES (1, 2, 3, y 4)	20

Fuente: Contraloría General de Antioquia

Índice de Gobierno Abierto (IGA)

El Índice de Gobierno Abierto (IGA) es un indicador sintético que mide el cumplimiento de normas estratégicas anticorrupción. Se entiende como normas estratégicas anticorrupción aquellas disposiciones que buscan implementar medidas preventivas en el sector público en el marco de las Convenciones Interamericanas y de Naciones Unidas de Lucha Contra la Corrupción. El IGA no mide actos de corrupción, sino el nivel de cumplimiento de normas estratégicas anticorrupción a través de una escala de cero a cien (0-100) puntos. Los elementos y resultados para el Municipio de Guarne se encuentran en el siguiente cuadro:

Promedio Nacional

ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO - IGA 2016		NIVEL COMPARATIVO	RESULTADO	POSICION
Rango Alto	Mayor a 70	Resultado IGA	0.0	
Rango Medio	Entre 50 y 70	Promedio Nacional	64.3	
Rango Bajo	Menor a 50	Promedio Departamento		

IGA 2017 corresponde a la vigencia 2016 – Municipio de Guarne

ANTIOQUIA

Datos básicos de la entidad:
Alcalde: Sneyder Willington Quiceno Marín
Código DANE: 5318
Categoría: 5



ÍNDICE DE GOBIERNO ABIERTO - IGA 2016		NIVEL COMPARATIVO	RESULTADO	POSICION
Rango Alto	Mayor a #####	Resultado IGA	83.3	10 / 1101
Rango Medio	Entre ### y #####	Promedio Nacional	64.3	
Rango Bajo	Menor a #####	Promedio Departamento	66.7	83.3

T ú n o s i n s p i r a s





2) PILAR ESTRATEGICO

A) Objetivo General:

Definir las estrategias que desarrollará la administración municipal en cada uno de los cuatro componentes que componen el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el fin de prestar un servicio más efectivo y transparente.

B) Objetivos específicos:

- a) Definir las estrategias para la mitigación de los riesgos anticorrupción identificados en los diferentes procesos de la administración Municipal de Guarne a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- b) Definir las estrategias Antitrámites que garanticen una política de racionalización y eficiencia en los mismos al interior de todas las dependencias de la administración municipal, de forma que se pueda prestar un mejor servicio a los ciudadanos del municipio de Guarne.
- c) Definir las estrategias para mejorar los procesos de rendición de cuentas a la ciudadanía en pro de obtener opciones de mejora de nuestra gestión pública y mantener un diálogo abierto con las partes interesadas, para construir de forma colectiva en pro del mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.
- d) Definir las estrategias que propicien un buen servicio y la mejora en la atención al ciudadano, garantizando el cumplimiento en los tiempos de respuesta a cada una de las inquietudes, con calidad y pertinencia.
- e) Definir los mecanismos que permitirán que cada acción que realice la Administración Municipal de Guarne esté amparada bajo los criterios de Transparencia y Acceso a la Información.
- f) Proponer los mecanismos de seguimiento a los planes, políticas y programas desarrollados por la administración municipal de Guarne para garantizar, que todas sus actuaciones estén regladas por los principios de la administración pública.

T ú n o s i n s p i r a s





C) COMPONENTE – GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS

Frente a este componente es importante resaltar que el Municipio de Guarne ya trae definido el mapa de riesgos anticorrupción desde el año 2013, el cual en su momento fue construido de conformidad a como lo establece el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Siendo este actualizado en 2018 haciendo uso de la guía de la DAFP.

Este Mapa está definido como la Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de posibles actos de corrupción, sus causas y consecuencias, buscando se definan las medidas necesarias para controlarlos.

El mapa de riesgos de corrupción se establece desde el Sistema Integrado de Gestión SIG, para ello se partió del Mapa de Procesos adoptado por el Municipio de Guarne, identificando los riesgos para cada proceso de la Administración Municipal.

El Mapa de Riesgos de Corrupción estableciendo acciones y controles para su mitigación, es por esto por lo que se presenta un mapa de riesgos de corrupción actualizado teniendo en cuenta el análisis y la participación de los Líderes de los procesos.

i) Política de administración de riesgos

El Municipio de Guarne tiene como política para la administración del riesgo, la alineación de la plataforma estratégica con los procesos de la entidad definidos en el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

ii) Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

Una vez definido el Mapa de Procesos de la Administración Municipal, se cuenta con catorce (14) procesos, donde se realiza una revisión al mapa de riesgos de corrupción, se identifican los riesgos, sus causas, las consecuencias, las probabilidades de ocurrencia, el impacto en el caso de ocurrencia y se define el nivel de riesgo para la entidad, posterior a ello se definen unos controles y su valoración respectiva, el tratamiento y los planes de acción respectivos con acciones concretas asociadas, responsables, las fechas de cumplimiento, los costos, registros e indicadores. Así mismo se define un seguimiento con evidencias que sean verificables y se establece el nivel de mitigación.

En otras palabras la política de administración de riesgos del Municipio de Guarne se adopta a través del Manual de Calidad en cada uno de los procesos de la administración municipal y el formato “metodología gestión de riesgos”, ya que desde allí se tienen en cuenta: (i) objetivos que se espera lograr, (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a

T ú n o s i n s p i r a s





la implementación y efectividad de las políticas.

Anexo 1: Matriz de Riesgos de Corrupción

iii) Consulta y Divulgación

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano del Municipio de Guarne para el año 2018, puede ser consultado en la página web www.guarne-antioquia.gov.co, en el enlace "Transparencia y acceso a la información pública", igualmente puede ser solicitado oficialmente a la entidad.

El Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano será divulgado a más tardar el día 31 de enero de cada año.

iv) Monitoreo y Revisión

Los líderes de cada uno de los procesos del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad – del Municipio de Guarne en conjunto con sus equipos de apoyo deberán realizar el monitoreo y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios a realizar mediante una acción de mejora continua.

v) Seguimiento

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Tabla 1: COMPONENTE 1 – GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
COMPONENTE 1 – GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Política de Administración del riesgo	Socialización de la guía para la gestión del riesgo de corrupción	Guía socializada a los líderes de procesos y a los funcionarios de la administración municipal	Secretaría de Planeación	16/01/2018
	Definir los roles de las dependencias encargadas de elaborar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano	Roles definidos	Secretaría de Planeación	16/01/2018
Construcción del Mapa de	Revisión y ajuste de			

T ú n o s i n s p i r a s





Riesgos de Corrupción	los riesgos de corrupción definidos en cada proceso de la entidad	Riesgos revisados en cada proceso	Líderes de cada proceso	19/01/2018
	Consolidación del Mapa de riesgos de corrupción del Municipio de Guarne	Mapa de riesgos consolidado	Secretaría de Planeación	22/01/2017
Consulta y Divulgación	Publicación del PAAC para consulta, aportes y observaciones de la Comunidad e Interesados	PAAC publicado para observaciones y aportes	Secretaría de Planeación y líder de Gestión Sistema de Información y Comunicación	25/01/2018 - 26/01/2017
	Publicación del documento final y matriz de riesgos PAAC	Documento final y matriz de riesgos PAAC publicado	Secretaría de Planeación y líder de Gestión Sistema de Información y Comunicación	31/01/2017
Monitoreo y revisión	monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción revisados y monitoreados	Líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de apoyo	Constante
	Ajustar el mapa de riesgos y hacer públicos los cambios	Mapa de riesgos ajustado	Líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de apoyo	Cuando se requiera hacer cambios
Seguimiento	Seguimiento al PAAC y Matriz de Riesgos de Corrupción	Seguimiento al PAAC y Matriz realizado	Jefe oficina de control interno	30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre
	Publicación de informes de seguimiento al PAAC y Matriz de riesgos de Corrupción	Informes de seguimiento al PAAC y Matriz de riesgos publicados	Jefe oficina de control interno y líder de Gestión Sistema de Información y Comunicación	Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero

Anexo 2: Gestión de riesgos de corrupción

D) COMPONENTE - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La racionalización de trámites en el municipio de Guarne busca brindar atención precisa y oportuna a la comunidad en lo referente a los trámites que el Municipio ofrece, con el fin de mejorar la satisfacción del usuario, reducir procesos, plazos y costos; y así acercar al ciudadano mediante el mejoramiento del sistema de gestión y el aumento de la eficiencia

T ú n o s i n s p i r a s





de sus procesos y procedimientos asociados.

Para la construcción de la Estrategia de Racionalización de Trámites se sugiere la siguiente matriz que ayuda a consolidar los puntos previamente citados y su posterior seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.

El Municipio de Guarne tiene identificados en su Sistema Integrado de Gestión 19 trámites los cuales se encuentran en las Secretarías de Gobierno (Inspecciones de Policía y Tránsito), Hacienda y Planeación, dichos trámites son:

1. Declaraciones Extra juicio
2. Permisos de Movilización
3. Expedición de Tarjeta de Operación y Concepto Favorable.
4. Autorización de Cierre de vías
5. Expedición Paz y Salvos y Recibos de Caja
6. Matricula de Contribuyentes en Industria y Comercio
7. Cambio de Actividad, Razón Social y Cambio Dirección y/o Propietario, Cancelación Registro de Funcionamiento, Cese Actividades y/o Complementarios
7. Declaración de industria y comercio
8. Licencia Urbanización o Parcelación.
9. Licencia de Construcción
10. Licencia Subdivisión
11. Reglamentación de Propiedad Horizontal
12. Certificado Nomenclatura
13. Certificado Uso del Suelo
14. Certificado Normas y Usos
15. Certificado Estratificación Socioeconómica de Viviendas
16. Reclamos Estratificación Socioeconómica de Viviendas
17. Permiso para la Ocupación del Espacio Publico
18. Descargo de Escrituras Para Conservación de Catastro

T ú n o s i n s p i r a s





19. Expedición de Copias de Fichas Prediales, OrtoFotos,

En la Plataforma del Sistema de Único de Identificación (SUIT) de Tramites el Municipio de Guarne posee nueve tramites aprobados y 18 en proceso de aprobación, la meta para este 2018 es poder llegar a tener más de 60 trámites en el SUIT, todos debidamente revisados y actualizados en su normatividad, requisitos, lugares y horarios de atención, canales de información, el paso a paso que debe hacer nuestros usuarios, y con ello facilitarles disminución de tiempos, desorientación, y no solo tener la información en el SUIT si no también en nuestro portal (página web) y formatos con la información requerida por la comunidad.

Tabla 2: COMPONENTE - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

T ú n o s i n s p i r a s





Alcaldía de
Guarne

Municipio de Guarne	2018
Proceso de Trámites	

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES								
Nombre del Trámite, Proceso o procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora al trámite	Beneficio al ciudadano	Dependencia Responsable	Fecha de realización	
							Inicio	fin
Licencias Urbanísticas	Administrativa, normativa	Creación listado con requisitos	El listado actual no contempla los requisitos para cada de tipo y modalidad de licencia	Incorporar al Sistema Integrado de Gestión Guías con los requisitos dependiendo del tipo y modalidad de licencia	Da claridad al usuario sobre los requisitos que debe presentar dependiente del tipo y modalidad de licencia que va a tramitar	Sec. Planeación	ene-18	feb-18
Otras Actuaciones (movimientos de tierra, Construcción de Piscinas, Aprobación de Planos para propiedad Horizontal, entre otros)	Administrativa, normativa	Creación listado con requisitos	El listado actual no contempla los requisitos para cada de trámite	trámite tipo y modalidad de licencia	Da claridad al usuario sobre los requisitos que debe presentar dependiente del trámite	Sec. Planeación	ene-18	feb-18
Concepto de Norma Urbanística	Administrativa	Crear formato de Solicitud	Los usuarios no cuentan con un modelo para hacer las solicitudes	Tener un formato disponible para que el usuario haga la petición.	Los usuarios podrán en el formato solicitar puntos específicos sobre la norma a consultar	Sec. Planeación	ene-18	feb-18

T Ú N O S I N S P I R A S



Municipio de Guarne, Antioquia, Colombia, Suramérica - Nit: 890982055-7
 Carrera 50 No 50-02, Parque Santander - Código Postal 0541050, Teléfono: (4) 51 00 25
atencion@guarne-antioquia.gov.co, www.guarne-antioquia.gov.co



Alcaldía de
Guarne

Concepto de Uso del Suelo	Administrativa	Actualizar formato de Solicitud	Los usuarios adicional al formato que deben diligenciar deben hacer solicitud por escrito	Unificar formato y solicitud	Los usuarios sólo tendrán que diligenciar un solo formato	Sec. Planeación	ene-18	feb-18
Todos los trámites	Administrativa, normativa	Revisión de todos los tramites con que cuenta la administración	Los tramites cuentan con información desactualizada	Actualizar los trámites de la entidad, en lo referente a horarios, sitio de atención, normatividad vigente	Tener una información actualizada de los tramites, disminuyendo tiempos, en consultas y en el mismo trámite,	Líder Proceso y Personal de Apoyo	feb-18	jun-18
Todos los trámites	Administrativa, normativa, tecnológica	Subir tramites actualizados a la plataforma SUIIT	Los tramites cuentan con información desactualizada y no todos los tramites se encuentran en el SUIIT	Después de revisados y actualizados los tramites publicarlos en el SUIIT	Los usuarios podrán consultar los tramites actualizados en el SUIIT	Líder Proceso y Personal de Apoyo	abr-18	ago-18

Anexo 3: Planeación de la estrategia de racionalización de trámites

T Ú N O S I N S P I R A S



Municipio de Guarne, Antioquia, Colombia, Suramérica - Nit: 890982055-7
 Carretera No. 50-02, Parque Santander - Código Postal: 054050, Teléfono: (4) 551 00 25
 alcaldia@guarne-antioquia.gov.co, www.guarne-antioquia.gov.co



E) COMPONENTE – RENDICIÓN DE CUENTAS

El procedimiento de Rendición de Cuentas del Municipio de Guarne busca generar interlocución y encuentros con los ciudadanos organizados del Municipio, con el fin de divulgar la información de manera oportuna y veraz a la ciudadanía sobre la gestión del gobernante en el seguimiento de la gestión pública.

El documento Conpes 3654 de 2010 en su marco conceptual define la Rendición de Cuentas así:

En su acepción general la rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene(n) el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras (conjunto de normas jurídicas y de instituciones responsables de informar, explicar y enfrentar premios o sanciones por sus actos), prácticas (acciones concretas adelantadas por las instituciones, los servidores públicos, la sociedad civil y la ciudadanía en general) y resultados (productos y consecuencias generados a partir de las prácticas) mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos (Schedler 2004; Grant y Keohane 2005).

Es por esto por lo que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS – MUNICIPIO DE GUARNE

OBJETIVO: Generar interlocución y encuentros con los ciudadanos organizados del Municipio de Guarne, con el fin de rendir cuentas a la comunidad.

ALCANCE: Planear el proceso de rendición de cuentas-Realizar evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.

RESPONSABLES. Alcalde, Secretarios de Despacho, asesor oficina de comunicaciones

A continuación, se presenta la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Administración

T ú n o s i n s p i r a s





Municipal de Guarne

Tabla 3: COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definir Cronograma para la audiencia pública de rendición de cuentas	Cronograma de rendición de cuentas definido	Consejo de Gobierno – Secretaría de Planeación y alcalde	28 de febrero de 2018
	Promover la participación de organizaciones sociales – estrategia de comunicación	Estrategia de comunicación definida y realizada	Consejo de Gobierno – Secretaría de Planeación y Alcalde y Oficina de Comunicaciones	01 de noviembre de 2018
	Elaboración de informes de gestión de la Entidad	Informes de gestión elaborados	Consejo de Gobierno	10 de noviembre de 2018
	Publicar informe de gestión de la Entidad en la página web del Municipio	Informe publicado en la página web	Planeación y Alcalde, Oficina de Comunicaciones y líder de Sistemas de información y comunicaciones	15 de noviembre de 2018
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Definición de la metodología de rendición de cuentas y socializarla con la comunidad	Metodología de rendición de cuentas definida y socializada	Consejo de Gobierno, Oficina de Comunicaciones y líder de Sistemas de información y comunicaciones	15 de noviembre de 2018
	Realizar audiencias públicas de rendición de cuentas.	Rendición de cuentas realizada	Consejo de Gobierno, Oficina de Comunicaciones	01 de diciembre de 2018
Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas y petición de cuentas	Realizar encuestas de percepción sobre la audiencia pública a la comunidad	Encuesta realizada	Secretaría de Planeación	01 de diciembre de 2018
	Divulgar conclusiones y fotografías de la audiencia en la página web y redes sociales	Conclusiones y fotografías publicadas en la página web y redes sociales	Oficina de comunicaciones	01 de diciembre de 2018

T ú n o s i n s p i r a s





Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar informe de la audiencia pública de Rendición de cuentas	Informe de audiencia pública realizado	Oficina de Control Interno y Secretaría de Planeación	15 de diciembre de 2018
	Publicar y difundir el informe de la audiencia pública a través de todos los canales de comunicación de la Administración.	Informe de audiencia pública publicado	Oficina de Control Interno, oficina de Comunicaciones y líder de Sistemas de información y comunicaciones	31 de diciembre de 2017
	Elaborar y divulgar el plan de Mejoramiento de la rendición de cuentas.	Plan de mejoramiento realizado y divulgado	Oficina de Control Interno, oficina de Comunicaciones y líder de Sistemas de información y comunicaciones	10 de enero de 2019

Anexo 4: Estrategia de Rendición de Cuentas

F) COMPONENTE – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El proceso de *Atención al usuario del municipio de Guarne* se desarrolla en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), y contiene las disposiciones establecidas frente a la retroalimentación del usuario (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) se encuentran definidas en el Procedimiento para la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y felicitaciones y el de medición y análisis de la satisfacción del usuario del Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

Este mecanismo busca promover la participación ciudadana a través de diferentes escenarios de participación contemplados no solo por la ley, sino por las directrices dadas por el Alta Dirección. Además, busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración del Municipio de Guarne, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía con criterios de calidad y oportunidad.

Las estrategias definidas por la Administración Municipal en el componente de Atención al ciudadano son:

T ú n o s i n s p i r a s





Tabla 4: COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Desde el programa buen trato al ciudadano, considerado en el plan de desarrollo, línea 4 se pretende abarcar la atención a los usuarios desde un estudio minucioso de la satisfacción en atención de servicios; así mismo se dispuso de recurso presupuestal para tal fin	Nivel de satisfacción ciudadana atendida	Paula Andrea Orrego	Febrero a Diciembre de 2018
	1.2	Capacitaciones en atención al ciudadano consideradas dentro del plan de capacitaciones de la entidad	Plan de Capacitaciones cumplido		
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecimiento desde la estrategia de gobierno en línea a la conectividad que permita la atención de solicitudes, quejas y felicitaciones de los ciudadanos	Avance en la Estrategia de gobierno en línea	Luis Gabriel Gallego	Febrero a diciembre de 2018

T ú n o s i n s p i r a s





	2.2	Desarrollo de mecanismos web para comunicación con los ciudadanos dentro y fuera del municipio	Avance en la Estrategia de gobierno en línea	Luis Gabriel Gallego	
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Fortalecimiento de la planta de empleos de la entidad con un funcionario del nivel asistencial que apoye la atención de los visitantes de la administración municipal y quienes se comunican por medios telefónicos, a fin de orientar de forma efectiva los servicios	Planta Personal de	Paula Andrea Orrego Sneyder Quiceno Marín	Julio - diciembre de 2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisión del Proceso y formatos	Procesos Revisados	Johana López Rivera	Febrero a diciembre de 2018
	4.2	Actualización Normativa si hay lugar	Actualizaciones realizadas en el periodo	Johana López Rivera	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Evaluación de Satisfacción de los servicios de la Administración Municipal	Nivel de satisfacción ciudadana atendida	Paula Andrea Orrego Johana López Rivera	Febrero a diciembre de 2018
	5.2	Campañas de Atención al Ciudadano			
	5.3	Inclusión de buzones en diferentes oficinas			

T ú n o s i n s p i r a s





	5.4	Campañas con medios impresos para dar a conocer trámites y servicios de la Administración municipal			
--	------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

Anexo 5: Atención al Ciudadano

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS EN EL MUNICIPIO DE GUARNE

Recepcionar las PQRSDF - El líder del proceso Atención al Usuario o el servidor público enlace del procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSDF) de cada uno de los organismos, recepciona la petición, queja, reclamo, sugerencia, Felicitación o Denuncia presentadas por los ciudadanos externos o internos, los cuales la pueden presentar de la siguiente forma:

Vía Telefónica. El Funcionario Encargado o el servidor público enlace registra la PQRSDF en el formato "Atención de las PQRSDF", el cual debe contener como mínimo la siguiente información: nombre, cedula, dirección, teléfono, y descripción de la PQRSDF, fecha, y número de radicado

Por escrito: Personalmente el cliente externo o interno diligencia el formato "Atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones" y lo entrega a la administración, a través de los siguientes medios:

Buzones ubicados en: - Palacio municipal - Comisaria de Familia - Casa de la Cultura - Inspección de Tránsito.

A través del proceso de Gestión Documental.

A través del correo electrónico

A través de la página Web

Nota: Los buzones de sugerencias se revisaran dos (2) veces por semana.

Además se cuenta con Peticiones verbales, buzones de sugerencia, por pagina web, por correo electrónico y a través del programa alcaldía en tu vereda.

Identificar y Registrar el Tipo de PQRSDF: El líder del proceso Atención al Usuario, identifica, clasifica y registra las PQRSDF en el Formato ATU-FR-05 Planilla de Atención al Ciudadano

T ú n o s i n s p i r a s





Remitir a la oficina o dependencia Correspondiente: Después de registrar las PQRSDf en la planilla de atención al ciudadano ATU-FR-05, el líder del proceso, las analiza y las remite a la oficina o dependencia competente de acuerdo a cada caso.

Notas: Esta actividad no aplica para los derechos de petición recibidos por el proceso de Gestión documental, debido a que el Servidor Público Enlace del organismo respectivo recibe directamente el derecho de petición y lo remite al funcionario competente.

Emitir Respuesta de la PQRSDf: El servidor público responsable de dar tratamiento a la PQRSDf debe comunicar al ciudadano la respuesta de manera escrita en el formato "Respuesta de la PQRSDf", y remite copia al líder del proceso Atención al Usuario para que la registre en el Formato PQRSDf.

NOTA: Se debe de dar respuesta definitiva (en el caso de que así aplique) o retroalimentación (En el caso de que no se pueda dar solución definitiva en el lapso de tiempo estipulado legalmente) dentro de los 10 días hábiles siguientes a su presentación. La demora injustificada de absolver las PQRSDf será sancionada disciplinariamente de conformidad con las normas legales vigentes.

Verificar que la respuesta fue enviada al usuario: El Líder del proceso Atención al Usuario, debe recibir copia de la respuesta emitida en el paso anterior.

Seguimiento y Evaluación a las PQRSDf: El líder del proceso Atención al Usuario, hace el monitoreo del estado de las PQRSDf registradas en la planilla de atención al ciudadano, igualmente hace seguimiento al tiempo de respuesta de estas.

Realizar Informe: Cada tres meses el líder del proceso elabora el informe de PQRSDf, el cual es enviado al representante de la dirección, el coordinador del SIG y al Alcalde.

Evaluación y mejora de procesos: cada tres meses se debe analizar las causales de PQRSDf, consigna este análisis en un informe y envía copia al representante de la dirección y el coordinador del SIG.

Analizar el informe de PQRSDf: En la revisión por la dirección se analizan los resultados del informe de las PQRSDf, se identifican oportunidades de mejora para el SIG y se generan planes de mejoramiento para cada uno de los procesos que lo requieran, así como de efectuar seguimiento a los mismos.

Tomar las Acciones para la Mejora: Los líderes de los procesos comunican a los diferentes servidores de cada proceso los compromisos asumidos en la revisión por la dirección mediante el plan de mejoramiento, y en compañía de sus Líderes, deben asegurarse de la toma de las acciones

T ú n o s i n s p i r a s





para la mejora propuestas en el plan, así como, de conservar los registros de estas. Estos planes de mejora deben ser enviados al Proceso Administración del Sistema de Gestión Integral para que sean tenidos en cuenta en el Procedimiento de Revisión por la Dirección.

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

G) COMPONENTE – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Para el año 2018, la Administración Municipal de Guarne está comprometida con fortalecer los mecanismos para la transparencia y acceso a la información, a través de las siguientes actividades.

Tabla 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación y actualización link de acceso a la información pública	100% de publicación de la ley 1712 de 2014	Luis Gallego	Enero - Marzo 2018
	1.2	Revisión general y actualización de los enlaces de la pagina web	80% de revisión de la pagina	Luis Gallego	Enero - Diciembre 2018
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Revisión general de PQRDS	100% de las PQRDS	Johana López Rivera	Enero - Diciembre 2018
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la	3.1	Revisión de los instrumentos de Gestión de la Información	* Inventario de activos de la información * Esquema de publicación *	Oficina jurídica - Control interno	Enero - Marzo 2018

T ú n o s i n s p i r a s





Información			Información clasificada y reservada		
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Página web con cumplimiento de accesibilidad	Revisión de todos los home de la página web	Luis Gallego	Enero - Marzo 2018
	4.2	Consulta con el proveedor de la página web y mintic la implementación de lineamientos de accesibilidad	Consultas realizadas a Mintic	Luis Gallego	Enero - Marzo 2018
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Revisión de los mecanismos de seguimiento al acceso de la información pública	100% de las PQRDS	Luis Gallego - Johana López	Enero - Junio 2018

Anexo 6: Transparencia y acceso a la información

H) ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Frente al seguimiento y control, está a cargo de la Oficina de Control Interno del Municipio de Guarne, la cual realizará la verificación de su formulación y publicación, haciendo monitoreo permanente a las acciones contempladas en este Plan y haciendo uso del instrumento de seguimiento y control consignados en los formatos anexos.

Tabla 6: ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Entidad: _____
Vigencia: _____
Fecha de publicación: _____
Componente: _____

Seguimiento 1 OCI		
Fecha seguimiento:	30/04/2016	Observaciones

T ú n o s i n s p i r a s





Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	

Seguimiento 2 OCI				
Fecha seguimiento:			31/08/2016	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	

Seguimiento 3 OCI				
Fecha seguimiento:			31/12/2016	Observaciones
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	

Anexo 7: Seguimiento plan anticorrupción

T ú n o s i n s p i r a s



ANEXO 2

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 1 – GESTIÓN DEL RIESGO Y MAPA DE RIESGOS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Política de Administración del riesgo	Socialización de la guía para la gestión del riesgo de corrupción	Guía socializada a los líderes de procesos y a los funcionarios de la administración municipal	Secretaría de Planeación	16/01/2018
	Definir los roles de las dependencias encargadas de elaborar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano	Roles definidos	Secretaría de Planeación	16/01/2018
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisión y ajuste de los riesgos de corrupción definidos en cada proceso de la entidad	Riesgos revisados en cada proceso	Líderes de cada proceso	19/01/2018
	Consolidación del Mapa de riesgos de corrupción del Municipio de Guame	Mapa de riesgos consolidado	Secretaría de Planeación	22/01/2017
Consulta y Divulgación	Publicación del PAAC para consulta, aportes y observaciones de la Comunidad e Interesados	PAAC publicado para observaciones y aportes	Secretaría de Planeación y líder de Gestión Sistema de Información y Comunicación	25/01/2018 – 26/01/2017
	Publicación del documento final y matriz de riesgos PAAC	Documento final y matriz de riesgos PAAC publicado	Secretaría de Planeación y líder de Gestión Sistema de Información y Comunicación	31/01/2017
Monitoreo y revisión	monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción revisados y monitoreados	Líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de apoyo	Constante
	Ajustar el mapa de riesgos y hacer públicos los cambios	Mapa de riesgos ajustado	Líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de apoyo	Cuando se requiera hacer cambios
Seguimiento	Seguimiento al PAAC y Matriz de Riesgos de Corrupción	Seguimiento al PAAC y Matriz realizado	Jefe oficina de control interno	30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre
	Publicación de informes de seguimiento al PAAC y Matriz de riesgos de corrupción	Informes de seguimiento al PAAC y Matriz de riesgos publicados	Jefe oficina de control interno y líder de Gestión Sistema de Información y Comunicación	Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero

ANEXO 3

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre del Trámite, Proceso o procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora al trámite	Beneficio al ciudadano	Dependencia Responsable	Fecha de realización	
							Inicio	fin
Licencias Urbanísticas	Administrativa, normativa	Creación listado con requisitos	El listado actual no contempla los requisitos para cada de tipo y modalidad de licencia	Incorporar al Sistema Integrado de Gestión Guías con los requisitos dependiendo del tipo y modalidad de licencia	Da claridad al usuario sobre los requisitos que debe presentar dependiente del tipo y modalidad de licencia que va a tramitar	Sec. Planeación	ene-18	feb-18
Otras Actuaciones (movimientos de tierra, Construcción de Piscinas, Aprobación de Planos para propiedad Horizontal, entre otros)	Administrativa, normativa	Creación listado con requisitos	El listado actual no contempla los requisitos para cada de trámite	trámite tipo y modalidad de licencia	Da claridad al usuario sobre los requisitos que debe presentar dependiente del trámite	Sec. Planeación	ene-18	feb-18
Concepto de Norma Urbanística	Administrativa	Crear formato de Solicitud	Los usuarios no cuentan con un modelo para hacer las solicitudes	Tener un formato disponible para que el usuario haga la petición.	Los usuarios podrán en el formato solicitar puntos específicos sobre la norma a consultar	Sec. Planeación	ene-18	feb-18
Concepto de Uso del Suelo	Administrativa	Actualizar formato de Solicitud	Los usuarios adicional al formato que deben diligenciar deben hacer solicitud por escrito	Unificar formato y solicitud	Los usuarios sólo tendrán que diligenciar un solo formato	Sec. Planeación	ene-18	feb-18
Todos los trámites	Administrativa, normativa	Revisión de todos los trámites con que cuenta la administración	Los trámites cuentan con información desactualizada	Actualizar los trámites de la entidad, en lo referente a horarios, sitio de atención, normatividad vigente	Tener una información actualizada de los trámites, disminuyendo tiempos, en consultas y en el mismo trámite,	Líder Proceso y Personal de Apoyo	feb-18	jun-18
Todos los trámites	Administrativa, normativa, tecnológica	Subir trámites actualizados a la plataforma SUIT	Los trámites cuentan con información desactualizada y no todos los trámites se encuentran en el SUIT	Después de revisados y actualizados los trámites publicarlos en el SUIT	Los usuarios podrán consultar los trámites actualizados en el SUIT	Líder Proceso y Personal de Apoyo	abr-18	ago-18

ANEXO 4				
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definir Cronograma para la audiencia pública de rendición de cuentas	Cronograma de rendición de cuentas definido	Consejo de Gobierno – Secretaría de Planeación y Alcalde	28 de febrero de 2018
	Promover la participación de organizaciones sociales – estrategia de comunicación	Estrategia de comunicación definida y realizada	Consejo de Gobierno – Secretaría de Planeación y Alcalde y Oficina de Comunicaciones	01 de Noviembre de 2018
	Elaboración de informes de gestión de la Entidad	Informes de gestión elaborados	Consejo de Gobierno	10 de noviembre de 2018
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Publicar informe de gestión de la Entidad en la página web del Municipio	Informe publicado en la página web	Planeación y Alcalde, Oficina de Comunicaciones y líder de Sistemas de información y comunicaciones	15 de noviembre de 2018
	Definición de la metodología de rendición de cuentas y socializarla con la comunidad	Metodología de rendición de cuentas definida y socializada	Consejo de Gobierno, Oficina de Comunicaciones y líder de Sistemas de información y comunicaciones	15 de noviembre de 2018
	Realizar audiencias públicas de rendición de cuentas.	Rendición de cuentas realizada	Consejo de Gobierno, Oficina de Comunicaciones	01 de diciembre de 2018
Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas y petición de cuentas	Realizar encuestas de percepción sobre la audiencia pública a la comunidad	Encuesta realizada	Secretaría de Planeación	01 de diciembre de 2018
	Divulgar conclusiones y fotografías de la audiencia en la página web y redes sociales	Conclusiones y fotografías publicadas en la página web y redes sociales	Oficina de comunicaciones	01 de diciembre de 2018
	Realizar informe de audiencia pública de cuentas	Informe de audiencia pública realizado	Oficina de Control Interno y Secretaría de Planeación	15 de diciembre de 2018
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Rendición de cuentas	Informe de audiencia pública publicado	Oficina de Control Interno, oficina de Comunicaciones y líder de Sistemas de información y comunicaciones	31 de diciembre de 2017
	Publicar y difundir el informe de la audiencia pública a través de todos los canales de comunicación de la Administración.	Plan de mejoramiento realizado y divulgado	Oficina de Control Interno, oficina de Comunicaciones y líder de Sistemas de información y comunicaciones	10 de enero de 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Desde el programa buen trato al ciudadano, considerado en el plan de desarrollo, línea 4 se pretende abarcar la atención a los usuarios desde un estudio minucioso de la satisfacción en atención de servicios; así mismo se dispuso de recurso presupuestal para tal fin.	Nivel de satisfacción ciudadana atendida	Paula Andrea Orrego	Febrero a Diciembre de 2018
	1.1			
	1.2	Plan de Capacitaciones cumplido		
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de	Fortalecimiento desde la estrategia de gobierno en línea a la conectividad que permita la atención de solicitudes, quejas y felicitaciones de los ciudadanos.	Avance en la Estrategia de gobierno en línea	Luis Gabriel Gallego	Febrero a Diciembre de 2019
	2.1			

atención	2.2	Desarrollo de mecanismos web para comunicación con los ciudadanos dentro y fuera del municipio	Avance en la Estrategia de gobierno en línea	Luis Gabriel Gallego	2018
		Fortalecimiento de la planta de empleos de la entidad con un funcionario del nivel asistencial que apoye la atención de los visitantes de la administración municipal y quienes se comunican por medios telefónicos, a fin de orientar de forma efectiva los servicios	Planta de Personal	Paula Andrea Orrego - Sneyder Quiceno Marín	Julio - Diciembre de 2018
Subcomponente 3 Talento humano	4.1	Revisión del Proceso y formatos	Procesos Revisados	Johana López Rivera	Febrero a Diciembre de 2018
		Actualización Normativa si hay lugar	Actualizaciones realizadas en el periodo	Johana López Rivera	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	5.1	Evaluación de Satisfacción de los servicios de la Administración Municipal	Nivel de satisfacción ciudadana atendida	Paula Andrea Orrego - Johana López Rivera	Febrero a Diciembre de 2018
	5.2	Campañas de Atención al Ciudadano			
	5.3	Inclusión de buzones en diferentes oficinas			
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano					

	5.4	<i>Campañas con medios impresos para dar a conocer trámites y servicios de la Administración municipal</i>			
--	------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

ANEXO 6

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación y actualización link de acceso a la información pública	100% de publicación de la ley 1712 de 2014	Luis Gallego	Enero - Marzo 2018
	1.2	Revisión general y actualización de los enlaces de la pagina web	80% de revisión de la pagina	Luis Gallego	Enero - Diciembre 2018
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Revisión general de PQRDS	100% de las PQRDS	Johana Lopez Rivera	Enero - Diciembre 2018
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisión de los instrumentos de Gestión de la Información	* Inventario de activos de la información * Esquema de publicación * Información clasificada y reservada	Oficina jurídica - Control interno	Enero - Marzo 2018
	4.1	Pagina web con cumplimiento de accesibilidad	Revisión de todos los home de la pagina web	Luis Gallego	Enero - Marzo 2018
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.2	Consulta con el proveedor de la pagina web y mintic la implementación de lineamientos de accesibilidad	Consultas realizadas a Mintic	Luis Gallego	Enero - Marzo 2018
	5.1	Revisión de los mecanismos de seguimiento al acceso de la información pública	100% de las PQRDS	Luis Gallego - Johana Lopez	Enero - Junio 2018

