

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, VIGENCIA 2019

INTRODUCCIÓN

La Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, está regulada por el Decreto Municipal 1309 del 23 de octubre del 2012, por medio del cual, el Alcalde Municipal de Itagüí transformó la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí “ADELÍ” en una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter Municipal. En este orden de ideas “ADELÍ”, debe dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, que establece en su artículo 73 que *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano; la cual Contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*. Con relación a lo expuesto, se hace necesario elaborar el plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo como guía la Metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión dos, desarrollada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República”. El plan acatará los principios de buen gobierno y transparencia plasmados en dichas normas y se constituirá en herramienta preventiva y de control para la gestión, a la vez será un referente para el ejercicio de la función pública, con actividades de participación y comunicación visibles que podrá acercar al ciudadano a la gestión que realiza La Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI de manera transparente, ágil, oportuna y eficaz.

Las prácticas corruptas se consideran un fenómeno que permea de manera relevante, la democracia, la gobernabilidad, el desarrollo socio económico del territorio y la confianza de los ciudadanos, pues ha penetrado los principios éticos de las personas, las familias, las comunidades, instaurando una forma de ser y comportarse frente a otras personas y a lo público, es por ello que la lucha contra la corrupción se ha convertido en uno de los retos de las políticas estatales, por lo que se hace esencial implementar y desarrollar estrategias encaminadas a prevenir, reducir y evitar este fenómeno y de esta manera mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos y procurar la legitimidad del Estado, lo que se traduce en seguridad, estabilidad y confianza frente a la institucionalidad.

El presente Plan pretende implementar acciones, encaminadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, que busca velar por el bienestar general de la ciudadanía, manteniendo lineamientos efectivos, para evitar actos de corrupción a través de la operacionalización de los componentes que lo conforman, los cuales son: Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su mejora, Estrategia Antitrámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública e iniciativas adicionales.

1. MARCO NORMATIVO.

Dentro del marco regulatorio para la definición de estrategias anticorrupción, que son materializadas a través de la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se encuentra el siguiente conjunto de normas:

Documento	Descripción
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 1712 de 2014	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
Decreto 943 de 2014	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título

	del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
Decreto 124 del 2016	Por el cual se sustituye el título IV de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 del 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 del 2015, Decreto único reglamentario del sector función pública en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto 612 del 2018	Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción por parte de las entidades del estado.
Decreto 1008 de 2018	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

2.1. Objetivo General.

Formular acciones en el 2019, encaminadas a prevenir prácticas corruptas y a mejorar la atención y el servicio al ciudadano, a través de la identificación, tratamiento y control de los riesgos de corrupción, con el ánimo de lograr una gestión transparente, e implementando estrategias que vitalicen las medidas preventivas contra la corrupción dando así cumplimiento a lo señalado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

2.2. Objetivos Específicos:

- Facilitar lineamientos para la administración de riesgos de corrupción, su medición, prevención y control de los mismos, con el fin de minimizarlos y evitarlos.
- Implementar estrategias para controlar y evitar los riesgos de corrupción
- Garantizar el derecho de acceso a la información pública manteniendo los lineamientos definidos en materia de accesibilidad para la publicación de información.
- Fortalecer el compromiso frente a los valores y principios de acción del código de integridad a los servidores que hacen parte de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí /Adeli.
- Realizar seguimiento de las disposiciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Formular estrategias para la información y la comunicación en la rendición de cuentas públicas a la ciudadanía, entes control y partes interesadas.
- Generar estrategias para mejorar la atención al ciudadano.
- Comunicar a los grupos de interés los resultados de la gestión de la entidad a través del componente rendición de cuentas.

3. **Alcance:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se implementará y se aplicará todos los funcionarios y contratistas de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, en la ejecución de los procesos, programas, actividades y metas orientadas

al cumplimiento de sus funciones.

4. Plataforma estratégica Institucional:

El presente plan contiene información sobre las principales actividades a realizar en cuanto al cumplimiento e implementación de los (06) componentes articulados al plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2019, como insumos para detectar e identificar las oportunidades que existen en procura de la mejora institucional, además se debe tener presente el alcance y la realidad institucional enmarcada en la Visión, Misión y objetivos estratégicos institucionales.

4.1. Misión.

Ofrecer servicios a los sectores público y privado para el desarrollo de planes, programas y proyectos económicos, sociales y urbanísticos, aplicando permanentemente lineamientos de buena administración.

4.2. Visión.

ADELI será para el año 2023 una empresa autosostenible, reconocida en el ámbito Local, Regional, Nacional e Internacional, por la ejecución de planes, programas y proyectos de ciudad que contribuyan al desarrollo económico, social, y urbanístico.

4.3. Valores y Principios de Acción Código de Integridad.

La agencia de desarrollo local de Itagüí/Adeli, tiene establecido el “Código de Integridad” por resolución Nro. 106, emitida el 9 de noviembre de 2018, como soporte del ejercicio público transparente y su interiorización busca transformar la actitud, el comportamiento y disposición de los funcionarios al servicio de lo público, no sólo de la misma entidad sino de la comunidad; es por ello que se han definido 7 (siete) valores con sus principios de acción los cuales son: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Confianza y Lealtad.

El Código de Integridad tiene por objeto ser el referente orientador del comportamiento de los servidores públicos en el desempeño diario de los funcionarios de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí, lo que indica que todos los servidores públicos de la Agencia, asumirán y cumplirán de manera consciente, responsable y eficiente, los valores establecidos en el código de integridad.

En el marco de la ética Pública, los servidores de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí, reconocemos y actuamos bajo los siguientes valores y principios de acción.

4.4. Valores Código de Integridad

Por Valores se entienden aquellas formas de ser, de actuar y de pensar de las personas, que son altamente deseables como cualidades y/o atributos propios y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

En la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí "ADELI", pensamos y actuamos con rectitud y disciplina bajo los siguientes valores del código de integridad.

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Confianza: Seguridad que se debe depositar en otras personas y en las actividades que realizan con independencia mental y funcional garantizando que sus juicios profesionales son reales, fidedignos o razonables y ajustados a la verdad.

Lealtad: Apoyamos constantemente a las personas y a nuestra entidad. La lealtad implica dedicación y permanente perseverancia a los principios y valores e incluso en circunstancias de adversidad, así como defender en lo que cree, por ejemplo: un proyecto.

4.5. Principios de Acciones- Código de Integridad.

Los Principios se refieren a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta, también son las creencias básicas sobre la forma correcta de cómo debemos relacionarnos con los demás. Dichas creencias se presentan como postulados que el individuo y el colectivo asumen como las normas rectoras que orientan sus actuaciones y que no son susceptibles de trasgresión o negociación.

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, con honradez, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, en todos y cada uno de las actuaciones de la vida y siempre favoreciendo el interés general.

Principios de Acción.

LO QUE HAGO:

- ✓ Brindo información completa y veras de temas públicos de forma oportuna.
- ✓ 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.
- ✓ Siempre expreso la verdad, tratando de dar lo mejor de mí.
- ✓ Reconozco y acepto las consecuencias de mis actuaciones u omisiones.
- ✓ Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- ✓ Apoyo los procesos de participación ciudadana y promuevo la defensa del interés colectivo
- ✓ Actuar con rectitud frente a las labores diarias
- ✓ Mantengo la confidencialidad sobre la información obtenida en el desempeño de mis funciones, salvo que su divulgación sea requerida dentro de un proceso legal o por mis superiores jerárquicos.
- ✓ Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos

LO QUE NO HAGO

- ✓ Dar trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- ✓ Aceptar 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 actuó por obligación, mi trabajo lo desempeño con humildad y rectitud
- ✓ Usar 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).

- ✓ Realizar actos que vayan en contravía del deber ser

RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

LO QUE HAGO:

- ✓ 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.
- ✓ Reconozco, acepto y soy tolerante frente a las diferencias personales, profesionales o institucionales y, en general, frente a cualquier forma de diversidad.
- ✓ Reconozco, aprecio y valoro las cualidades, necesidades y decisiones de los otros.
- ✓ Escuchar y considerar las sugerencias de los servidores públicos y de la comunidad con el fin de fortalecer la prestación del servicio.
- ✓ Aceptar las diferencias de los demás

LO QUE NO HAGO.

- ✓ No utilizo un lenguaje soez para impartir una información, las personas merecen un trato digno y respetuoso
- ✓ Actuar de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- ✓ Utilizar artefactos o dispositivos electrónicos que distraigan mi atención, mientras estoy atendiendo a alguna persona o cuando estoy en una reunión.
- ✓ No atender adecuadamente o desinformar al usuario que requiere nuestro servicio

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

LO QUE HAGO:

- ✓ Me apropio de mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la Comunidad y la Entidad.
- ✓ 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

- ✓ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- ✓ Estoy concentrado en el ejercicio de mis funciones, especialmente cuando interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- ✓ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.
- ✓ Ser diligente y oportuno en las tareas encomendadas

LO QUE NO HAGO

- ✓ Trabajar con una actitud negativa. La falta de entusiasmo, el pesimismo y una mala actitud afectan el trabajo de todo el equipo
- ✓ No pienso que mi trabajo como servidor público es un "favor" que le hago a la comunicad, por el contrario, es una obligación y compromiso prestar mi servicio en cumplimiento de mis funciones.
- ✓ Ignorar a un ciudadano y sus inquietudes.
- ✓ Pensar que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad
- ✓ Trabajar sin disposición y actitud frente a las labores diarias.

DILIGENCIA: cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

LO QUE HAGO:

- ✓ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- ✓ Decido oportunamente los asuntos a mi cargo y en general cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es valioso
- ✓ 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 oportunamente mis propuestas de acciones de mejora respecto a mi labor y la de mis compañeros de trabajo.
- ✓ Conozco y respeto las prohibiciones e inhabilidades que tengo como servidor público.

- ✓ Soy oportuno en las actividades a realizar con buena actitud.

LO QUE NO HAGO

- ✓ Malgastar los recursos públicos a mi cargo.
- ✓ Postergar 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.
- ✓ Demostrar falta de interés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- ✓ Evadir mis funciones y responsabilidades, por ningún motivo
- ✓ Dedicar mi tiempo laboral a actividades ajenas a las funciones propias de mi cargo
- ✓ Ser negligente en las labores asignadas y falta de interés

JUSTICIA: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

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
- ✓ Utilizo el dialogo como mecanismo de concertación entre las partes interesadas.
- ✓ Dar un trato equitativamente al usuario
- ✓ Tener comunicación asertiva

LO QUE NO HAGO

- ✓ Promover o ejecutar políticas, programas o medidas que afecten la igualdad y la libertad de las personas
- ✓ no favorecer los intereses grupales sin tener en cuenta a las partes interesadas.
- ✓ Permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

- ✓ Dar un trato inequitativo a nuestros usuarios y prelacones indebidas para favorecer alguna persona.

VALORES SELECCIONADOS POR LOS SERVIDORES DE ADELI:

CONFIANZA: Seguridad que se debe depositar en otras personas y en las actividades que realizan con independencia mental y funcional garantizando que sus juicios profesionales son reales, fidedignos o razonables y ajustados a la verdad.

LO QUE HAGO:

- ✓ Actuó con transparencia y veracidad.
- ✓ Confiar en el trabajo de las personas.
- ✓ Tener coherencia con lo que se hace y se dice.

LO QUE SE NO HAGO

- ✓ Mentir
- ✓ Realizar mi trabajo sin una debida planeación.
- ✓ Incumplir con las tareas asignadas.

LEALTAD: Apoyamos constantemente a las personas y a nuestra entidad. La lealtad implica dedicación y permanente perseverancia a los principios y valores e incluso en circunstancias de adversidad, así como defender en lo que cree, por ejemplo: un proyecto.

LO QUE HAGO.

- ✓ Adecuado manejo de la información, así como la reserva y confidencialidad de la misma
- ✓ Cumplir con mis compromisos laborales y apoyo a la entidad en situaciones difíciles.
- ✓ Me identifico con la cultura y los objetivos de la entidad; por ello, trabajo por su fortalecimiento y desarrollo.
- ✓ Me identifico con la entidad a la cual pertenezco, me siento parte y responsable de los logros esperados.

LO QUE NO HAGO:

- ✓ Divulgar la información que ponga en riesgo la imagen de la entidad o el cumplimiento de sus objetivos.
- ✓ No entregar informes oportunos y veraces.
- ✓ Expresarse en términos desobligantes de la entidad a la cual se pertenece.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.

a. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos y que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales. A partir de la identificación de los riesgos posibles de actos de corrupción, causas y sus consecuencias, con el fin de establecer las medidas orientadas a controlarlos.

Todos los servidores públicos de la entidad son responsables de la reducción de los riesgos y de velar por la eficacia de los controles integrados en los procesos, actividades y tareas a su cargo.

Las actividades de este componente se concentran en la socialización y divulgación de la política de la identificación del riesgo, la actualización del mapa de riesgos de corrupción, su socialización y divulgación y finalmente la supervisión a su cumplimiento.

Las actividades definidas por la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI para el año 2019, para este componente son las siguientes:

COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION- MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION				
Subcomponente	Actividades	Meta o productos	Responsables	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de identificación del Riesgos de Corrupción	1.2. Socializar y divulgar la Política Institucional de Administración del Riesgo.	Socialización y Divulgación Política Institucional	Gerente de Adeli Y/o su delegado	4/03/2019
Subcomponente/proceso 2 Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Mapa de Riesgos actualizado	Actas de Reunión	Gerente de Adeli Y/o su delegado	25/10/2019
	2.2. Publicar Mapa de Riesgos	Publicación Mapa de Riesgos	Oficina de Comunicaciones	31/10/2019
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1. Divulgar actualización Mapa de Riesgos de Corrupción	Campaña de Divulgación	Oficina de Comunicaciones	12/11/2019
Subcomponente /proceso 3	3.2. apertura de consulta externa del borrador del mapa de riesgos de	consultas realizadas	Asesora de Gobierno en línea	18/11/2019

Consulta y divulgación	corrupción para la participación de los ciudadanos.			
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	Publicar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano en la página web de Adeli para que los actores internos y externos conozcan su contenido	plan publicado en la página web	Asesora de Gobierno en línea	31/01/2019
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1 realizar informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción con el fin de mejorar las debilidades evidenciadas	2 informes de seguimiento elaborados y socializados	Área Control interno	28/06/2019 20/12/2019
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.2. Realizar mesas de trabajo	Actas de Reunión	Gerente de Adeli Y/o su delegado	23/05/2019 30/08/2019
	4.3 Divulgar resultados de seguimiento y revisión	Divulgación ejecutada	Gerente de Adeli Y/o su delegado	6/05/2019 5/09/2019 4/01/2020
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1. Realizar seguimiento a los controles definidos	Informes de Seguimiento	Gerente de Adeli Y/o su delegado	26/04/2019 29/08/2019 27/12/2019

b. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Con el desarrollo de este componente, se busca que la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, implemente diferentes mecanismos para facilitar de una manera ágil y efectiva el acceso de los servicios y productos que brinda la Agencia a través de sus componentes y líneas estratégicas.

1. COMPONENTE DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

- Línea de Direccionamiento Estratégico
- Línea operativa y de Proyectos.
- Línea administrativa y financiera
- Línea Jurídica

2. COMPONENTE DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS Y SERVICIOS

- Línea Marketing de Ciudad
- Línea Comunicaciones y Medios
- Línea de proyectos inmobiliarios y urbanísticos

- Línea de servicios logísticos integrales
- Línea de fortalecimiento empresarial, formación y capacitación

3. COMPONENTE DE DESARROLLO ECONÓMICO

- Línea de empleo
- Línea de formación y capacitación
- Línea de fortalecimiento empresarial
- Línea de emprendimiento

La estrategia está articulada con las necesidades identificadas de los ciudadanos del Municipio de Itagüí y la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí /Adeli, busca satisfacer estas necesidades a través de los componentes y líneas estratégicas antes mencionadas para que la población de Itagüí tenga acceso a toda la información con relación a los programas ofertados por la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la Agencia, reduciendo los trámites, con criterios de **simplificación, automatización y eliminación**.

Las actividades definidas para este componente son las siguientes:

COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRÁMITES				CUMPLIMIENTO 2019			
Subcomponente	Actividad	Indicador	Responsable	T-1	T-2	T-3	T-4
Subcomponente 1 racionalización de trámites.	Acompañamiento a la oferta laboral.	Eliminación de documentos de soporte. Envío de hoja de vida por correo electrónico	Coordinación del Centro de Empleo-Dirección operat. y de proyectos.				
	Capacitación en competencias laborales	Capacitar a los ciudadanos en competencias laborales	Profesional Universitario - Dirección operat. y de proyectos.				
	Automatización de servicios	Inscripción vía WEB	Profesional universitario-Dirección operat. y de proyectos.			X	

c. MECANISMOS DE ATENCION A LA CIUDADANIA.

Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso a los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la entidad, atendiendo las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos y denuncias de manera ágil, eficiente y teniendo en cuenta las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Adicionalmente, la estrategia de atención al ciudadano formulada desde Adeli, se encuentra enmarcada en los principios de transparencia y publicidad, en relación permanente con el usuario, proporcionando información clara, precisa, veraz actualizada y oportuna, en cuanto a las acciones realizadas por la entidad.

Por ello la Agencia dispone de los siguientes canales de atención al ciudadano:

- Página web.
- Correos electrónicos.
- Redes sociales.
- Líneas telefónicas.
- Canal presencial en las instalaciones de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI, así como en la Agencia Pública de Colocación y Gestión de Empleo.
- Buzón de Sugerencias.

En el año 2019, la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – Adeli, deberá articular estrategias, mecanismos y herramientas que permitan a la ciudadanía percibir la información y la transparencia de la gestión de la entidad.

La Agencia implementará en el año 2019, las siguientes acciones a fin de afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos y buscar el fortalecimiento de los canales de atención, con las siguientes actividades:

- Realizar o medir encuesta de satisfacción al ciudadano.
- Divulgación de estrategias de atención al ciudadano.
- Mejorar el acceso y la calidad de la información.
- cultura de servicio al ciudadano.
- Mejoramiento del protocolo de atención telefónica y presencial.

Las actividades definidas para el desarrollo de este componente son las siguientes:

COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO				CUMPLIMIENTO 2019			
Subcomponente/proceso	Actividad	Indicador	Responsable	T-1	T-2	T-3	T-4
Subcomponente 1 de talento humano	1.1 Sensibilizar y capacitar a los funcionarios de Adeli en materia de atención al ciudadano.	Una jornada de capacitación.	Coordinador de Empleo-Dirección operat. y de proyectos.			x	
Subcomponente 1 de talento humano	1.2. elaborar política de talento humano	Una política elaborada	Oficina administrativa y financiera		x		
Subcomponente 2 Relaciónamiento con el ciudadano	2.1 Recibir Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias: Según la normatividad vigente se deben disponer diversos medios para la presentación de peticiones formales ante la Agencia,	Consolidado de las PQRDSF resueltas o trasladadas	Técnico/ Auxiliar				
	2.2 Recibir requerimientos, clasificar y remitir al área responsable	Consolidado de tipos de requerimientos	Técnico / Auxiliar				
	2.3. Atención de tramites en el tiempo estipulado	Tramites atendidos en el tiempo establecido	Gerencia y demás áreas				
Subcomponente 2 Relaciónamiento con el ciudadano	2.4 realizar informe de satisfacción de los usuarios externos	4 informes realizados	Gerente de Adeli Y/o su delegado	x	x	x	x

d. RENDICIÓN DE CUENTAS.

Mecanismos para dar a conocer la gestión y resultados de la entidad por lo que implica generar un diálogo de doble vía; esta rendición debe comprender estrategias de información, transparencia y diálogo entre la entidad y los ciudadanos; tiene como fin la expresión de control social, fortalecer la generación de información y generar lazos de confianza entre los actores de la ciudadanía y mostrar bajo el principio de publicidad las actuaciones de la entidad.

En este componente se contemplan las acciones de información y comunicación como un proceso permanente de interacción entre la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli con los entes de Control y la comunidad. Las actividades a desarrollar serán las siguientes:

COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS				
Subcomponente	Actividades	Meta o productos	Responsables	Fecha programada
	1.1 difundir el procedimiento de rendición de cuentas por medios electrónicos a los funcionarios de Adeli	Socialización	Asesora de gobierno Digital	30/04/2019
Componente 1: Información de Calidad en lenguaje comprensible	1.2 Mantener actualizada la página web y las redes sociales, con información relevante veraz y oportuna.	Página web y redes sociales con información actualizada	Oficina de comunicaciones y asesora de gobierno digital	permanente mente
	1.3. Rendición informe de gestión al Concejo municipal	Rendición de informe de gestión realizado	Gerente de Adeli	Noviembre del 2019
	1.4. Gestionar comunicación de informe de gestión al Concejo Municipal	Un informe publicado	Oficina de comunicaciones	Noviembre del 2019
	1.5. Rendición de cuentas del Gerente de Adeli a la comunidad	2 Rendición de cuentas realizadas	Gerente de Adeli	Julio-diciembre del 2019
	1.6. Gestionar la comunicación de los informes de rendición de cuentas	Numero de informes publicados	Oficina de Comunicaciones	Julio y diciembre del 2019
Componente 2 Consolidación de información y	2.Actividades de consolidación de información y estructuración de rendición de cuentas	Informes consolidados	Gerente de Adeli y Oficina de	

estructuración de rendición de cuentas y Consolidación de información y estructuración de informe de gestión.			Comunicaciones	Julio y diciembre del 2019
	2.1. Actividades de consolidación de información y estructuración de informe de gestión.	Informe consolidado	Gerente de Adeli y Oficina de Comunicaciones	Octubre del 2019
Componente 3 Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	3. Definición de espacios institucionales para acercar la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí a los organismos de control y la ciudadanía	Espacios Institucionales definidos.	Gerente de Adeli	2019

e. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública, los procedimientos para el ejercicio, la garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 103 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados por la Ley. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Las acciones definidas en este componente, buscan dar estricto cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015, en materia de acceso a la información pública. Estas acciones se describen a continuación:

COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.				
Subcomponente	Actividades	Meta o productos	Responsables	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de la transparencia Activa	Realizar la implementación del componente de la Ley 1712 en cuanto a publicación de información exigida.	Publicar al 100% la información exigida	Comité de Gobierno En Línea	Permanente
Subcomponente 2	Actualizar el esquema de publicación, publicarlo en el	Esquema de Publicación		

Elaboración de instrumentos de gestión de la información	sitio web y difundirlo a los funcionarios	de Información actualizado	Todos los procesos	13/06/2019
Subcomponente 3 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Garantizar la accesibilidad a la información de acuerdo a la NTC 5854 en el 90% del nivel AAA	Página web accesible	Comité de Gobierno en Línea	Permanente mente
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la información Pública	Consolidación de Informe de solicitudes de acceso a la información pública acorde al Decreto 103 de 2015	Informe consolidado	Gerente de Adeli Y/o su delegado	30/06/2019 15/12/2019
subcomponente 5- Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	Elaborar el Programa de gestión documental y adoptarlo por acto administrativo	programa de gestión documental	Oficina administrativa y financiera	15/03/2019

f. INICIATIVAS ADICIONALES.

Las iniciativas adicionales constituyen acciones de tipo institucional, que buscan fortalecer la cultura de la transparencia y la participación a través de la generación de estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, para esta vigencia sean definido las siguientes iniciativas:

COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES				
Subcomponente	Actividades	Meta o productos	Responsables	Fecha programada
Iniciativas adicionales	Socialización de: Valores y principios de acción, del código de integridad	Jornada de socialización	Gerente de Adeli Y/o su delegado	2019

SEGUIMIENTO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO:

Efectuará el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el funcionario asignado por el Gerente de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI y se realizará el seguimiento de conformidad a lo establecido en la normatividad legal vigente, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril de 2019. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo del 2019.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto del 2019. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre del 2019

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre del 2019. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero del 2020.