

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2016**



TABLA DE CONTENIDO

pág.

Introducción.

1. Marco Normativo.....	5,6
2. Objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.....	6,7
3. Componentes del plan.....	7,8,9
4. Racionalización de trámites.	9,10,11
5. Servicio al Ciudadano	12,13,14
6. Rendición de cuentas	15,16

Adeli
Agencia de Desarrollo Local de Itagüí

INTRODUCCIÓN

La Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI, es una entidad descentralizada, creada por el Decreto Municipal 1416 de 2011 y transformada mediante el Decreto Municipal 1309 de 2012, Empresa Industrial y Comercial del Estado del nivel municipal; cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente. Su régimen presupuestal y de personal es el de las entidades de esta clase.

La corrupción es un fenómeno que compromete de manera relevante, la democracia, la gobernabilidad, el desarrollo socio económico del territorio y la confianza de los ciudadanos frente a las entidades del estatales, es por ello que la lucha contra la corrupción se ha convertido en uno de los retos de política del Estado, y se hace necesario implementar y desarrollar estrategias encaminadas a prevenir y reducir este fenómeno, para 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.

Que de conformidad con la ley 1474 de 2011 en la que se establece en su artículo 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. Dicha estrategia 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”*. En este sentido se procede a elaborar un plan que cumpla con los principios de buen gobierno y transparencia plasmados en dicha norma, el cual se constituye, como una herramienta

preventiva y de control para la gestión y además como referente para el ejercicio de la función pública, con actividades de participación y comunicación visibles que permita acercar al ciudadano a la gestión que realiza la entidad de manera transparente, ágil y eficaz.

Así las cosas, en cumplimiento de los principios Constitucionales de la Función Pública y de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2012, se procede a elaborar el documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo como guía la Metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, desarrollada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República”.

El presente Plan pretende implementar acciones, orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública y el que hacer público es velar por el bienestar general de la ciudadanía, manteniendo lineamientos claros y efectivos para evitar actos de corrupción.

El presente Plan lo conforman cuatro componentes: Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su mejora, Estrategia Antitrámites, Rendición de Cuentas y Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

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.

2. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Formular acciones en 2016, orientadas a prevenir actos de corrupción y a mejorar la atención y el servicio al ciudadano, realizando seguimientos periódicos, dando así cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.

Objetivos Específicos:

- Proporcionar lineamientos para la administración de riesgos, su medición prevención y control de los mismos, con el fin de minimizarlos y facilitar la gestión en el cumplimiento de la gestión de la entidad y sus funcionarios.
- Proporcionar mecanismos ágiles, eficientes y efectivos de comunicación y participación con la ciudadanía.
- Implementar estrategias para controlar y evitar los riesgos de corrupción
- Proponer estrategias para simplificar y automatizar las Petición, Quejas, Reclamos y Sugerencia (PQRS).

- Formular estrategias para la información y la comunicación en la rendición de cuentas públicas a la ciudadanía, funcionarios, entes control y partes interesadas.
- Formular estrategias para mejorar la atención al ciudadano.
- Capacitar a los ciudadanos en la identificación de Actos de Corrupción y orientarlos para que denuncien.

Alcance: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será aplicado en todos los procesos y gestión realizada por la Agencia de Desarrollo Local del Municipio de Itagüí en el 2016.

3. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo

Las actividades de este componente se concentran en la definición de una política de la identificación del riesgo, la elaboración del mapa de riesgos de corrupción, su socialización y divulgación y finalmente el seguimiento a su cumplimiento.

Dado que la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí- ADELI es una entidad recién creada y transformada no goza de la suficiente experiencia técnica, administrativa y jurídica para obtener un mapa de riesgos acorde a la realidad; por ello el año 2016 se debe inicialmente priorizar la identificación de los riesgos de corrupción y sus componentes de acuerdo a las funciones y el que hacer en la gestión de la entidad, partiendo de la identificación real de los riesgos, conocer sus fuentes, sus causas y la valoración de estos así como

sus consecuencias y evitar que se presenten confusiones; posterior elaborar una metodología que comprenda las estrategias y herramientas tendientes a la prevención, minimización, control y mitigación de sus efectos, teniendo en cuenta, que una vez se identifiquen se podrán proponer las medidas orientadas al control.

Las actividades definidas por la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI para el año 2016 para este componente son las siguientes:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de identificación del Riesgos de Corrupción	1.1	Sensibilizar a funcionarios en materia de identificación y administración del Riesgo.	Jornada de Sensibilización	Gerente de Adeli Y/o su delegado 7/05/2016
	1.2	Definir la Política Institucional de Administración y Gestión del Riesgo	Política Institucional	Junta Directiva 5/06/2016
	1.3	Socializar y divulgar la Política Institucional de Administración del	Socialización y Divulgación de Política Institucional	Gerente de Adeli / o su delegado 1/08/2016

		Riesgo			
Subcomponente/proceso 2 Elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Aprobar el Mapa de Riesgo	Actas de Reunión	Junta Directiva	6/07/2016
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	2.2	Publicar Mapa de Riesgos	Publicación Mapa de Riesgos	Oficina de Comunicaciones	6/07/2016
	3.1	Divulgar Mapa de Riesgos de Corrupción	Campaña de Divulgación	Oficina de Comunicaciones	29/07/2016
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Realizar mesas de trabajo	Actas de Reunión	Gerente de Adeli Y/o su delegado	27/06/2016 16/08/2016
	4.2	Divulgar resultados de seguimiento y revisión	Divulgación ejecutada	Gerente de Adeli Y/o su delegado	11/07/2016
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Realizar seguimiento a los controles definidos	Informe de Seguimiento	Gerente de Adeli Y/o su delegado	8/11/2016

4. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Con el desarrollo de este componente, se busca que la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí, 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 programas:

1. Urbanismo.

- Renovación del suelo urbano.
- Recuperación y transformación del suelo urbano.

2. Desarrollo Empresarial

- Fortalecimiento Empresarial.
- Empleo.
- Emprendimiento.
- Formación y capacitación.

3. Marketing de Ciudad

- Promoción y posicionamiento.
- Eventos de ciudad.

4. Internacionalización

- Promoción para la inversión extranjera.
- Fomento al Comercio Exterior.
- Cooperación Internacional.

La estrategia está articulada con las necesidades identificadas de los ciudadanos del Municipio de Itagüí y la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí busca satisfacer estas necesidades a través de los programas antes mencionados 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., facilitando el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la Agencia, simplificando y reduciendo los trámites, con criterios de **simplificación, automatización y eliminación.**

COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRÁMITES				CUMPLIMIENTO 2016			
	Actividad	Indicador	Responsable	T-1	T-2	T-3	T-4
Agencia Pública de Empleo	Acompañamiento a la oferta laboral.	Eliminación de documentos soporte. Envío de hoja de vida por correo electrónico	Coordinador del Centro de Empleo				
	Acceso a vacantes	Reducción de casillas en los formularios.	Coordinador del Centro de Empleo				
Formación	Capacitación en competencias laborales	Eliminación de documentos para el ingreso.	Profesional Universitario				
		Inscripción via WEB	Técnico.				
En todos los procesos	Notificación vía web	Reducción de documentos.	Secretaria.				

5. SERVICIO AL CIUDADANO

La Agencia de Desarrollo Local de Itagüí, procura garantizar el acceso de los ciudadanos, implementando distintos canales a los trámites, servicios y denuncias con información completa y clara, calidad, oportunidad en el servicio, 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 facilidad para el acceso a los canales de atención, el compromiso y capacitación constante de cada uno de sus funcionarios,

Mecanismos para la 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.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

Carrera 51 N° 51- 55. Edificio Concejo Municipal de Itagüí. Piso 9.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí –CAMI-

Tel. (574) 3737676 Ext. 1422

Itagüí, Antioquia - Colombia

www.adeli.gov.co

Desde la Constitución política de Colombia, encontramos que son fines del Estado servir a la comunidad y que además los servidores públicos están al servicio del estado y de la Comunidad,

Es por lo anterior, que se han desarrollado estrategias y herramientas que permitan mejorar la oportunidad y accesibilidad con eficacia al servicio y atención al ciudadano que contribuya a la generación de confianza y mejoramiento de los canales de comunicación y confianza así como al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la comunidad.

El mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos es la base fundamental de toda entidad pública, por ello el ciudadano es el eje fundamental de la administración pública y es el Estado quien se encuentra al servicio de las necesidades y requerimientos de los ciudadanos.

En el año 2016 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 2016 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.
- Capacitar a los servidores públicos en atención al ciudadano.
- Crear cultura de servicio al ciudadano.

- Mejoramiento del protocolo de atención telefónica y presencial.

Parámetros y acciones tendientes a mejorar la calidad y el acceso de la ciudadanía

COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO				CUMPLIMIENTO 2016			
Subcomponente/proceso	Actividad	Indicador	Responsable	T-1	T-2	T-3	T-4
Relacionamiento con el ciudadano	1.1 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 PQRS resueltas o trasladadas	Técnico				
	1.2 Recibir requerimientos, clasificar y remitir al área responsable	Consolidado de tipos de requerimientos	Técnico				

6. RENDICIÓN DE CUENTAS

Mecanismos para dar a conocer la gestión y resultados de la entidad por lo que implica generar un dialogo 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 con los entes de Control y la comunidad.

COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS				CUMPLIMIENTO 2016			
Subcomponente/proc	Actividad	Indicador	Responsable	T-1	T-2	T-3	T-4
eso							
Información de Calidad en lenguaje comprensible	Rendición de cuentas de la Gerente de Adeli a la comunidad y organismo de control.	Rendición de cuentas realizadas	Gerente de Adeli				
Consolidación de información y estructuración de rendición de cuentas	Actividades de consolidación de información y estructuración de rendición de	Informes consolidados	Gerente de Adeli				

COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS				CUMPLIMIENTO 2016			
Subcomponente/proceso	Actividad	Indicador	Responsable	T-1	T-2	T-3	T-4
	cuentas						
Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	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				

SEGUIMIENTO:

Se realizará el seguimiento de conformidad con los cronogramas establecidos y en todo caso se hará cada semestre para cada actividad.

MONITOREO, CONTROL Y EVALUACIÓN.

El monitoreo, control y evaluación de las acciones, mecanismos y herramientas estará en primera instancia en la Junta Directiva y la Gerencia de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI.

FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGÜÍ -ADELI

PAULA ANDREA PÉREZ ARROYAVE/ Gerente (E)

WILLIAM DE JESÚS MONTOYA HENAO/ Profesional Universitario.

EDISON ALEJANDRO CARILO ARIAS/ Profesional Universitario.

JUAN PABLO MEJÍA VASCO / Profesional Universitario.

MARIBEL ZAPATA PÉREZ / Técnico.

BEATRIZ CELMIRA ARTEAGA GÓMEZ / Técnico.

LUZ ESTELLA CALLE MONTOYA / Técnico.

CLAUDIA MARYORI ZAPATA TABORDA / Secretaria Ejecutiva

MARIA ELSI DUQUE JIMENEZ / Asesora

