

RESOLUCION NO.04
11 de enero del 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA, EL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO EN LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL DE ITAGÜÍ/ ADELÍ-VIGENCIA 2018

El Gerente de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, en uso de sus facultades Constitucionales y Legales, en especial de las conferidas por el artículo 90 de la Ley 489 del 29 de diciembre de 1998 y el numeral 18 del artículo 9 y artículo 10 del Decreto municipal Nro. 1309 de 2012, el Acuerdo 005 del 7 de abril de 2017 y,

CONSIDERANDO

- a. Que 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.
- b. Que la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 "Por medio de 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", establece en su capítulo sexto la obligatoriedad por parte de las Entidades Públicas de elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
- c. Que el Decreto 2461 de 2012 reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, determina las responsabilidades frente a la elaboración, evaluación y seguimiento de los planes anticorrupción y de atención al ciudadano.
- d. Que la ley 1712 del 2014, ley de transparencia y acceso a la información pública, artículo 9 literal g, determina el deber de publicar en los sistemas de información del estado o herramientas que lo sustituyen, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

- e. Que la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/Adeli, velará de forma directa por que se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” de acuerdo al Decreto 124 del 2016, Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Adóptese el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2018, que será parte integral de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de su expedición y deroga todas las actuaciones que le sean contrarias en especial la resolución 03 del 30 de enero de 2017.

Dada en Itagüí, a los 11 días del mes de enero del 2018.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE



ANDRES FELIPE LONDOÑO RESTREPO
Gerente General
Agencia de Desarrollo Local de Itagüí/ Adeli.

P/E: María Elsi Duque Jiménez, Asesora.
R/: Andrés Felipe Londoño Restrepo, Gerente

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con 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”*. En este sentido se procede a 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 cumplirá con los principios de buen gobierno y transparencia plasmados en dichas normas y servirá como herramienta preventiva y de control para la gestión, también será un referente para el ejercicio de la función pública, con actividades de participación y comunicación visibles que permitan acercar al ciudadano a la gestión que realiza La Agencia de Desarrollo Local de Itagüí – ADELI de manera transparente, ágil, oportuna y eficaz.

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 “ADELI” en una Empresa Industrial y Comercial del Estado de carácter Municipal.

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 estatales, es por ello que la lucha contra la corrupción se ha convertido en uno de los retos de la política del Estado, y se hace necesario 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.

Con el presente Plan se 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, que busca velar por el bienestar

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

general de la ciudadanía, manteniendo lineamientos claros y efectivos para evitar actos de corrupción a través de la operacionalización de sus componentes 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 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

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

2.1. Objetivo General.

Formular acciones en 2018, orientadas a prevenir actos de corrupción 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 propósito de lograr una gestión transparente, dando así cumplimiento a lo señalado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

2.2. Objetivos Específicos:

- Proporcionar 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
 - Afianzar el compromiso frente a los valores y principios éticos de los servidores que hacen parte de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí /Adeli.
 - Proponer estrategias para simplificar y automatizar las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).
 - 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 hará extensivo en su implementación y aplicación a 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 ESTRATEGICA INSTITUCIONAL:

El presente plan contiene información sobre las principales actividades a realizar en cuanto al cumplimiento de los (06) componentes articulados al plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2018, 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. MISION.

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. VISION.

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. PRINCIPIOS ETICOS.

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.

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

- ✓ El principal capital de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí es su recurso humano.
- ✓ Los bienes y recursos públicos son sagrados y están destinados exclusivamente para asuntos de interés general.
- ✓ El interés general prevalece sobre el particular.
- ✓ La finalidad de la Agencia es garantizar la promoción y desarrollo empresarial, marketing de ciudad y el desarrollo urbanístico a través del cumplimiento de su misión.
- ✓ La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- ✓ Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.
- ✓ Quien Administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.

4.4. VALORES ETICOS.

Por Valores se entienden aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras 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 reconocemos y actuamos con integridad y disciplina bajo los siguientes valores éticos:

SERVICIO.

Disposición y actitud en el desarrollo de la función pública para satisfacer con excelencia las necesidades y requerimientos del cliente externo e interno.

Somos serviciales cuando reconocemos las características y requerimientos de los clientes externos e internos para atender sus necesidades con buena disposición, calidad, oportunidad, pertinencia y sin discriminación.

TRANSPARENCIA.

Dar a conocer el proceso y los resultados de la Gestión en forma clara, oportuna y veraz.

Somos transparentes cuando ponemos a disposición de los diferentes grupos de interés información clara y completa sobre nuestra gestión y comunicamos ampliamente los resultados de nuestra gestión y estamos dispuestos al libre examen por parte de la comunidad y de las entidades de Control.

En la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí difundimos oportunamente los servicios y tramites de la agencia y construimos confianza a través de relaciones claras y abiertas con nuestros grupos de interés.

COMPROMISO.

Identificar y asumir como propios los proyectos, propósitos y metas de ADELI.

Es asumir con profesionalidad funciones que faciliten alcanzar la misión de la Agencia, cumplir con obligaciones haciendo más de lo esperado, llevar a cabo todo lo acordado de la manera más completa y eficiente en los plazos previstos. Comprometerse hasta el punto de no hacerlo como obligación sino como un medio para perfeccionarse mediante el servicio a los demás, considerando primordial el

trabajo bien hecho, para lo cual es necesario fijar metas exigentes y alcanzables cuyo logro sea merecedor de reconocimiento.

RESPECTO.

Aceptación del derecho de los demás a su propia forma de pensar, sentir y actuar, En la Agencia de Desarrollo local de Itagüí reconocemos el derecho de cada persona a expresar sus opiniones.

El trato a los demás es amable y digno independiente de sus diferencias de opinión y jerarquía; escuchamos y consideramos las sugerencias de los servidores públicos y de la comunidad, con el fin de fortalecer la prestación del servicio.

RESPONSABILIDAD.

Capacidad para desarrollar con competitividad, pertinencia y diligencia las funciones y hacerse cargo de las consecuencias de sus actuaciones y omisiones como individuos y como organización, implementando acciones de mejora que contribuyan a un clima laboral optimo en la Agencia.

PARTICIPACIÓN.

Propiciar que otros hagan parte de las actividades y disposición para involucrarse en ellas.

Participamos y generamos participación cuando tomamos parte activa y responsable en el desarrollo de propuestas y decisiones que nos encaminan al cumplimiento de la misión y la visión institucional y promovemos espacios para la consulta y concertación de intereses y necesidades con los diferentes actores sociales.

JUSTICIA.

Dar a cada uno lo que le pertenece o corresponde de acuerdo con la Ley. Somos justos cuando prestamos los servicios según lo dispuesto en la Constitución, las Leyes y demás normas, basados en hechos y argumentos verificables y sin favoritismos ni discriminaciones y gestionamos el trabajo de nuestros equipos en forma equitativa.

LIDERAZGO

Capacidad de desarrollar la inspiración en los demás entes públicos y motivar al mejoramiento continuo de la gestión pública.

SOLIDARIDAD

Adhesión circunstancial a la causa de otros.

Los Servidores Públicos de la Agencia de Desarrollo Local de Itagüí, unimos esfuerzos y cooperamos con nuestros compañeros para el logro de las metas propuestas y de los objetivos institucionales, trascendiendo la labor asignada a cada funcionario.

4.5. COMPROMISOS ETICOS.

Compromisos con los fines misionales.

La Gerencia y demás servidores, se comprometen con el cumplimiento de los fines misionales de la entidad que se encuentren vigentes, a través de la aplicación de preceptos de eficiencia, integridad y transparencia en el manejo de los recursos públicos, rendición de cuentas, coordinación y colaboración con los diferentes entes públicos y demás aspectos de su gestión.

Compromiso frente al Control Interno.

Para garantizar el cumplimiento de sus objetivos institucionales, la Gerente y su equipo de trabajo, se comprometen a implementar, mantener y mejorar el Sistema de Control Interno tomando como base el Modelo Estándar de Control Interno, (MECI), promoviendo de manera permanente la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo por parte de los servidores públicos.

Compromiso con la Administración del Riesgo:

La Gerencia y su equipo de trabajo, se comprometen a orientar la entidad en el marco de la administración de riesgos de acuerdo con la metodología que se defina para tal fin, implementando las acciones y políticas de manejo establecidas para prevenir situaciones que impidan el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Compromiso Frente a los Conflictos de Intereses.

La Gerencia y su equipo de trabajo, deberán declararse impedidos para actuar en un asunto cuando tengan intereses particulares y directo en su regulación, gestión, control o decisión o lo tuviera su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes en el grado de consanguinidad definido por la Ley, de acuerdo con lo dispuesto en el estatuto anticorrupción, el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo y demás normatividad y lineamientos legales relacionados con los conflictos de intereses.

Compromiso Con La Calidad del Servicio.

Con el fin de garantizar la eficacia, eficiencia, efectividad y transparencia en el logro de los objetivos institucionales y fines sociales y asegurar la satisfacción de los clientes y partes interesadas, la Gerencia y su equipo de trabajo, se comprometen a establecer, implementar y mejorar continuamente sus procesos y servicios de manera armónica y complementaria al cumplimiento de los requisitos legales.

Compromisos Con La Información y Comunicación Con La Sociedad.

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados por la Agencia a los respectivos entes de regulación y control, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran y que no sean materia de reserva.

Compromiso Con La Atención de Quejas.

La Gerencia y su equipo de trabajo, se comprometen a atender las quejas a través de: Respuesta verbales, por escrito, por redes sociales y por link de la página web; a la atención del ciudadano, a monitorear las respuestas oportunas a las consultas, quejas, sugerencias y trámites radicados y suministrar información efectiva sobre los servicios en los términos de tiempo establecidos por la Ley.

Compromiso con la Rendición de Cuentas.

La Gerencia y su equipo de trabajo, se comprometen a realizar rendición de cuentas por lo menos una vez al año, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de acción y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la misma, para este fin se utilizarán todos los canales de comunicación disponibles, buscando que esta información pueda llegar a todos los ciudadanos interesados.

Compromiso con el Control Social.

Se promoverá la participación social de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, Contraloría y comités de vigilancia entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar su gestión institucional, sus resultados y la prestación de los servicios a su cargo. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio de la Contraloría ciudadana.

5. 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.

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 2018, 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	1.1. Socializar y divulgar la Política Institucional de Administración del Riesgo.	Socialización y Divulgación Política Institucional	Gerente de Adeli Y/o su delegado	23/03/2018
Subcomponente/proceso 2 Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Mapa de Riesgos actualizado	Actas de Reunión de	Gerente de Adeli Y/o su delegado	26/10/2018
	2.2. Publicar Mapa de Riesgos	Publicación Mapa de Riesgos	Oficina de Comunicaciones	30/10/2018
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1. Divulgar actualización Mapa de Riesgos de Corrupción	Campaña de Divulgación	Oficina de Comunicaciones	9/11/2018
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1. Realizar mesas de trabajo	Actas de Reunión	Gerente de Adeli Y/o su delegado	25/05/2018 21/09/2018
	4.2. Divulgar resultados de seguimiento y revisión	Divulgación ejecutada	Gerente de Adeli Y/o su delegado	8/05/2018 5/09/2018 4/01/2019
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1. Realizar seguimiento a los controles definidos	Informes de Seguimiento	Gerente de Adeli Y/o su delegado	27/04/2018 30/08/2018 28/12/2018

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 2018			
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 soporte. Envío de hoja de vida por correo electrónico	Coordinador del Centro de Empleo				
	Capacitación en competencias laborales	Inscripción vía WEB	Profesional Universitario				

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 2018, 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.

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

La Agencia implementará en el año 2018, 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 2018			
Subcomponente/proceso	Actividad	Indicador	Responsable	T-1	T-2	T-3	T-4
	1. Socialización del manual de atención al ciudadano	Una jornada de socialización	Coordinador de centro de empleo y asesora	X			
Subcomponente de talento humano	2. Sensibilizar y capacitar a los funcionarios de Adeli en atención al ciudadano.	Una jornada de capacitación.	Coordinador de Centro de Empleo		X		
Relacionamiento con el ciudadano	3. 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				
	3.1 Recibir requerimientos, clasificar y remitir al área responsable	Consolidado de tipos de requerimientos	Técnico				
	3.2. Atención de tramites en el tiempo estipulado	Tramites atendidos en el tiempo establecido	Gerente				

d. 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/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
Componente 1: Información de Calidad en lenguaje comprensible	1. Mantener actualizada la pag 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 en línea	permanente mente
	Rendición informe de gestión al concejo municipal	Rendición de informe de gestión realizado	Gerente de Adeli	Noviembre del 2018
	Gestionar comunicación de informe de gestión al concejo municipal	Un informe publicado	Oficina de comunicaciones	Noviembre del 2018
	1.2. Rendición de cuentas del Gerente de Adeli a la comunidad	Rendición de cuentas realizadas	Gerente de Adeli	Diciembre del 2018
	1.3. Gestionar la comunicación de los informes de rendición de cuentas	Numero de informes publicados	Oficina de Comunicaciones	Diciembre del 2018
Consolidación de información y estructuración de rendición de cuentas y Consolidación de información y estructuración de informe de gestión.	2.Actividades de consolidación de información y estructuración de rendición de cuentas	Informes consolidados	Gerente de Adeli	Noviembre del 2018
	2.1. Actividades de consolidación de información y estructuración de informe de gestión.	Informe consolidado	Gerente de Adeli	Octubre del 2018
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	2018

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 dispuestos 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	Permanentem ente
Subcomponente 2 Elaboración de instrumentos de gestión de la información	Actualizar el registro de activos de información y el índice de información clasificada y reservada	Registro de activos de información e índice de información clasificada y reservada actualizados	Todos los procesos	29/06/2018
Subcomponente 3 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Garantizar la accesibilidad a la información de acuerdo a la NTC 5854	Página web accesible	Comité de Gobierno en Línea	Permanentem ente
Subcomponente 4 Monitoreo del Acceso a la información Pública	Consolidación de los derechos de petición y solicitudes de acceso a la información publica	Informe consolidado	Gerente de Adeli Y/o su delegado	31/01/218 16/07/2018
Subcomponente 5 Elaboración Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar tablas de retención documental	Tablas actualizadas	Comité de archivo	16/02/2018
	Socializar las tablas de retención documental.	Realizar jornada de socialización	Secretaria	23/02/2018

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 definidos las siguientes iniciativas:

COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES				
Subcomponente	Actividades	Meta o productos	Responsables	Fecha programada
Iniciativas adicionales	Socialización de: Acuerdos, compromisos y protocolos éticos y Sensibilización en ética pública.	Jornada de socialización	Gerente de Adeli Y/o su delegado	2018

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, la Asesora 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 2018. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo de 2018.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto del 2018. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre de 2018.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre del 2018. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero del 2019.