



ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS

PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PAAC**

Fecha: 31/01/2019

Código: GPLV – PL – 01

Versión: 2



Sistema de Gestión
OHSAS 18001:2007
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
www.tuv.com
ID: 970528574



1040-42

Pág 1 de 34

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN..... 3

2. CONTEXTO ESTRATÉGICO..... 5

2.1 MISIÓN 6

2.2 VISIÓN 6

2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 6

3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 7

3.1 OBJETIVO GENERAL..... 7

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 7

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO..... 8

GENERALIDADES..... 8

TIPIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN 8

MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN 9

TIPOS FRECUENTES DE CORRUPCIÓN..... 10

4. RECURSOS 11

5. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - Mapa de Riesgos de Corrupción 11

5.1 Acciones preventivas..... 12

5.1.1 Mapa de riesgos de corrupción 12

5.2 Identificación de los riesgos de corrupción 12

5.2.1 Análisis del riesgo de corrupción:..... 13

5.2.2 Valoración del riesgo de corrupción 13

5.2.3 Política de administración del riesgo..... 13

5.2.4 Seguimiento de los riesgos de corrupción 14

5.3 Pactos de Integridad y de Control Social..... 14

6. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites..... 16

6.1 Identificación de Trámites..... 16

7. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas..... 18

7.1 Componentes de la rendición de cuentas:..... 18

7.2 Consideraciones de la Rendición de la Cuentas: 19



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <small>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 310808574</small>
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC			
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	Versión: 2	

1040-42

Pág 2 de 34

8. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias 21

8.1 Mecanismos para la participación y colaboración ciudadana 21

8.1.1 Línea anticorrupción 21

8.1.2 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 21

8.1.3 Definiciones 21

8.2 Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 22

8.3 Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias 23

8.3.1 Control 24

8.4 Promoción de la participación y el Control Social en la Planeación y el
Direccionamiento Estratégico 25

8.4.1 Promoción de la Participación y el Control Social a lo Misional 25

**9. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la
Información** 28

9.1 Medios de comunicación para mejorar la interacción con la ciudadanía, usuarios
y demás grupos de interés 28

10. INICIATIVAS ADICIONALES: FOMENTO DE LA CULTURA DE LA LEGALIDAD
..... 30

10.1 Mecanismos para fomentar la cultura de la legalidad 31

10.1.1 Código de integridad 31

10.1.2 Actividades de inducción, re inducción 31

10.2 Auditoría de cumplimiento legal: 31



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			Sistema de Gestión GHSAAS 14001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574	
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA				
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC				
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01			

1040-42

Pág 3 de 34

1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es uno de los instrumentos que contribuyen a la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano 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 y territorial..

La Administración Municipal del Municipio de Acacías, Meta, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establece un marco direccionado del que hacer público, precisando las líneas y los dispositivos básicos para la actuación de una administración clara, transparente, de cara a la comunidad y de aprobación al marco legal aplicable a la gestión pública.

En el presente documento se presenta el " Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ", haciendo énfasis en la "Prevención" de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la Constitución y en la Ley y en el cual se relacionan acciones dirigidas a evitar la corrupción y a apoyar el desarrollo de una gestión pública eficiente y transparente.

El Municipio de Acacías ya contaba con un documento, el cual fue objeto de revisión y ajuste teniendo en cuenta las normas vigentes como el decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, expresa: "cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano". El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad".

Además deja claro que la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, está a cargo de la Secretaría de Planeación y Vivienda, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo. Al igual establece que el mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, está a cargo de la Oficina de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos; de otra parte estableció los plazos para su publicación, las entidades del orden Municipal deberán



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			Sistema de Gestión: OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 3105088574	
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA				
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC				
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01			

1040-42

Pág 4 de 34

publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC.

Es de anotar lo planteado por el actual Alcalde, busca involucrar a todos los sectores sociales comprometiéndonos en un trabajo participativo, donde todos aportemos nuestro granito de arena para el desarrollo de nuestro Municipio. Nuestra gestión está comprometida en crear espacios y estrategias sociales y económicas favorables, para que seamos todos Actores del desarrollo."

Al igual en la propuesta del Plan de Desarrollo Municipal 2016 - 2019, se encuentra plasmado el compromiso de apoyar la participación ciudadana; en el eje de Seguridad y Convivencia Ciudadana, en el tema de Desarrollo comunitario. Dice: "1. Se requiere incentivar en los ciudadanos el liderazgo en lo público. 2. Se requiere fortalecer las organizaciones sociales y las instancias de participación ciudadana. 3. Se requiere fortalecer el control ciudadano en las actuaciones de las autoridades públicas. 4. Intervención de las comunidades a través de las audiencias públicas, sobre los temas que las afecten.

Se presentarán en el contenido del presente texto las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano idóneo y la experiencia necesaria para rendir a la comunidad los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento del nuevo Plan de Desarrollo.

El Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, es la Norma con cuya luz se revisó y ajusto la Estrategia de Lucha contra la Corrupción, para lo cual se tuvieron en cuenta las siguientes consideraciones:

El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital Versión 4" del Departamento Administrativo de la Función Pública, sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial. Se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción

La necesidad de ofrecer espacios para que la ciudadanía participe, sea comunicada



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS				Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 910508574	
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA					
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC					
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	Versión: 2			

1040-42

Pág 5 de 34

de la gestión de la administración pública y se obligue en la vigilancia del que hacer del Estado, se incluye en el tercer componente sobre rendición de cuentas. Su inserción en el plan se fundamenta en la importancia de establecer un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil.

En el cuarto componente se abordan los elementos que debe integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, llamada Atención al Ciudadano, indicando la cadena de actividades que deben desarrollarse al interior de la entidad para mejorar la calidad y facilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción. Esta estrategia establece los estándares mínimos que debe tener la dependencia Municipal encargada de gestionar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias en el Municipio, según lo establecido en el Art. 76 de la ley 1474 de 2011.

Además de los cuatro componentes señalados, la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción se complementó con recomendaciones generales que invitan a los servidores públicos del Municipio a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encauzadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el manejo de la administración pública y reducir los riesgos.

2. CONTEXTO ESTRATÉGICO

En la Administración Municipal “Para Vivir Bien”, la Secretaría de Planeación y Vivienda desarrolla funciones que apuntan a orientar y liderar la formulación y seguimiento de las políticas y la planeación territorial, económica, social y ambiental del Municipio de Acacias, conjuntamente con los demás sectores, de acuerdo al Decreto 16 de 2013. Entre las funciones principales que ejecuta la Secretaría está coordinar la elaboración, ejecución y seguimiento del plan de desarrollo y la elaboración, reglamentación, ejecución y evaluación del Plan Básico de Ordenamiento Territorial -PBOT-; al igual que la regulación del uso del suelo, de conformidad con la normativa.

De esta forma, el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano se articula con el Plan de Acción para la vigencia 2019, el cual consolida las acciones previstas para alcanzar los fines propuestos en el marco de Plan de Desarrollo “Para Vivir Bien”.

De acuerdo al Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <p>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 910508574</p> 
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC			
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	Versión: 2	

1040-42

Pág 6 de 34

MIPG, es necesario que se identifiquen las capacidades de la entidad para desarrollar su gestión y lograr un desempeño acorde con los resultados que debe conseguir para la generación de valor público. Este ejercicio es de gran utilidad pues permite tener claro los recursos con los que se cuenta para lograr sus resultados. Para ello, es útil, entre otros, analizar el contexto interno y externo de la entidad para la identificación de los riesgos y sus posibles causas. A continuación, se relaciona el link <https://www.acacias.gov.co/documentos/97/plan-anticorrupcion/> el cual se puede consultar el contexto estratégico (DOFA) de la Administración Municipal: GEST - F -35 Matriz De Contexto De La Organización

2.1 MISIÓN

Administrar los recursos de un municipio requiere de un Gobierno serio y responsable. Por eso Nuestra meta será la de tomar las mejores decisiones, y que nuestra población lo mire reflejado en un mejor vivir en Acacias. Administraremos nuestros recursos económicos, naturales, humanos y sociales de una manera transparente y con una mayor participación del pueblo Acacireño.

2.2 VISIÓN

Para el año 2020 seremos una comunidad consciente y participativa, con redes de solidaridad y trabajo en equipo, cada Acacireño asumirá su parte en este proceso; sostenibilidad para vivir bien y en paz. Con un gobierno profesional y una ciudadanía responsable, seremos un destino nacional e internacional que ha valorado lo propio, lo ha organizado, lo ha potencializado, un municipio realmente turístico cada vez más renombrado a nivel nacional y capaz de manejar la oferta de turistas. Viviremos sin miedo la vida que nos merecemos, sentiremos orgullo de nuestra casa, de nuestra tierra y de todas las oportunidades y cambios que hemos hecho en busca de la felicidad.

2.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- *Prestar servicios al Municipio de Acacias de manera eficaz, eficiente y efectiva propendiendo por la mejora de la calidad de vida de la población.*
- *Generar estrategias para brindar un entorno seguro a la comunidad en relación al espacio público, conservación del medio ambiente y prevención de desastres.*



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS		 <small>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 9105085574</small>
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC		
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	

1040-42

Pág 7 de 34

- *Impulsar programas y proyectos que proporcionen un ambiente seguro al interior de la entidad que permita evidenciar el cumplimiento de los requisitos legales en la gestión ambiental, seguridad y salud en el trabajo.*
- *Administrar de manera eficiente los recursos para suplir las necesidades de las diferentes dependencias, en cumplimiento con la normatividad legal vigente, aplicando los principios de transparencia, economía y responsabilidad.*
- *Fortalecer la Gestión del Talento Humano buscando contribuir a la mejora de sus competencias.*
- *Satisfacer la demanda y necesidades de la comunidad a través de la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y el fortalecimiento de las estrategias de información y comunicación.*

3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

3.1 OBJETIVO GENERAL

Contar con un instrumento para combatir la corrupción, mejorar la gestión pública y la participación ciudadana, acorde con la metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. *Facilitar herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar las acciones de la Administración Municipal*
2. *Identificar las diferentes clases de riesgos de corrupción presentes en la contratación pública.*
3. *Procurar la disminución de actos de corrupción en una dinámica de participación entre el estado, las organizaciones privadas, ONG y la comunidad.*



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 910906574	
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA				
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC				
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01			

1040-42

Pág 8 de 34

4. *Impactar en los cambios estructurales e institucionales que han incidido en la corrupción.*
5. *Aportar al diseño de un sistema de seguimiento oportuno a los procesos de contratación para aminorar los riesgos de corrupción.*
6. *Establecer el sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación del manual*
7. *Contribuir a fortalecer los mecanismos de divulgación de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.*
8. *Facilitar a la ciudadanía el acceso a la información de la gestión pública, para que puedan ejercer de manera oportuna las funciones de control social.*

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN DEL DOCUMENTO

El alcance de los lineamientos, estrategias, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción establecidos en este documento, serán de cumplimiento y aplicabilidad en cada uno de los procesos por cada uno de los empleados, contratistas y cualquier tipo de servidor público que haga parte de la Alcaldía Municipal de Acacias (Meta). La responsabilidad de la divulgación y socialización de Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano será de la Secretaría de Planeación y Vivienda.

GENERALIDADES

Con el fin de comprender algunos de los sucesos que ocurren a menudo en varias entidades de estado del nivel nacional y regional y otras en lo local, del orden público y privado, queremos entregar algunos conceptos o conocimientos de acciones, manifestaciones y modalidades de dichas conductas de corrupción.

TIPIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			<small> Sistema de Gestión: OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574 </small>
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC			
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01		

1040-42

Pág 9 de 34

La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- *Debilidades institucionales y organizacionales del Estado, que impiden la transparencia en la Administración Pública.*
- *Uso indebido del poder, para favorecer intereses personales y grupales en contra del interés general.*
- *Vacío jurídicos que no permiten actual a los organismos de control oportunamente para atacar la corrupción.*
- *Crisis de valores donde el individualismo se impone sobre la solidaridad, la responsabilidad y la honestidad para el bien común.*
- *La debilidad de la justicia que favorece la impunidad.*
- *Los diferentes tipos de corrupción, no sólo Política, Administrativa, sino también privada y que se arraiga en las comunidades que pierden de vista el interés general y el de las futuras generaciones a cambio de beneficios inmediatos sin responsabilidad social.*

MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN

- *Omisión o contravención de controles internos, para facilitar acciones de corrupción.*
- *Inexistencia o inoperancia de las dependencias y del personal con las competencias necesarias para luchar contra la corrupción.*
- *Ausencia de normatividad pertinente o de instrumentos legales y administrativos para contrarrestar los riesgos de corrupción.*
- *Inaccesibilidad o acceso no oportuno a información y la falta de participación de la ciudadanía.*
- *Hechos que favorece los intereses de los individuos o grupos específicos sobre*



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910808574	
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA				
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC				
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01			

1040-42

el interés general.

Pág 10 de 34

- *El sentimiento de impotencia y debilitación de la acción preventiva de la comunidad en virtud a la impunidad frente a los grandes hechos de corrupción*
- *La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.*
- *La inexistencia del financiamiento público de las campañas políticas que hace que los dueños del capital comprometan a las administraciones de los candidatos que apoyaron.*

En el campo de la administración pública las áreas más sensibles a los actos de corrupción son:

- *Asignación de bienes públicos para la operación de privados*
- *Trámites públicos*
- *Licitaciones y Contratación*
- *Obras públicas y compras y suministros*
- *Gastos menores no regulados*
- *Contratación de personal en las diferentes modalidades*

TIPOS FRECUENTES DE CORRUPCIÓN

Entre las más importantes modalidades en las que se presenta la corrupción, están:

Peculado: *Consiste en la apropiación directa de bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante". Una de las clases de peculado (funcionario público) es tomar dinero del erario público para beneficios personales, utilizando medios fraudulentos. Otra puede ser peculado por destinación diferente, ocurre cuando los dineros presupuestados para los gastos e inversiones tienen una destinación específica y si se cambia de rubro para cubrir otro se tipifica el delito de peculado.*

Cohecho: *El cohecho es un delito que consiste en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo. (Coloquialmente "soborno").*

Concusión: *La concusión es un término legal que se refiere a un delito llamado exacción ilegal, es decir, cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona una contribución, o también al cobrar más de lo que le corresponde por las funciones que realiza. Este delito puede presentar agravantes si se emplea intimidación o si se invoca que son órdenes de un funcionario de mayor*



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 910608574	
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA				
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC				
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01			

1040-42

Pág 11 de 34

jerarquía, y esta exacción es en provecho propio.

Abuso de poder, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.

Contratación sin el lleno de los requisitos: Realizar contratación con personas naturales o jurídicas, sin que estas cumplan con los requisitos de ley o sin que la documentación este actualizada

Las personas o entidades particulares, víctimas de estos tipos delictivos deben hacer efectivas sus denuncias ante las autoridades competentes, oficina de control interno, Comisión Anticorrupción o ante los jueces o fiscales, contralores o procuradores. Esta es una forma responsable como los particulares pueden ayudar a sanear la administración pública y para mejorar la democracia.

4. RECURSOS

La Alcaldía de Acacias Meta, considera que el talento humano y los recursos administrativos, tecnológicos y financieros se convierten en el soporte para el cumplimiento de las metas institucionales, para así fortalecer la capacidad de la entidad en términos de oferta de bienes y servicios orientados a mejorar el bienestar de los ciudadanos.

Para el cumplimiento de las actividades del PAAC, a través de los planes operativos anuales - POA, para cada una de las acciones, se identifica los recursos requeridos en su ejecución.

5. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN -

Mapa de Riesgos de Corrupción

Riesgos Previamente Identificados: El Plan Anticorrupción de la Secretaría de Planeación incluye la Matriz de Riesgos de Corrupción GEST - F - 19 Mapa de Riesgos de Corrupción V5, este instrumento se diseñó de acuerdo a la "Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, Versión 04" y al Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9105085574		
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA					
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC					
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01				Versión: 2

1040-42

Pág 12 de 34

5.1 Acciones preventivas

5.1.1 Mapa de riesgos de corrupción

En cumplimiento de la Ley 1474 de 2012 "Estatuto Anticorrupción", el Municipio tiene adoptado el mapa de riesgos de corrupción, el cual es monitoreado y evaluado en forma permanente con el fin de tomar las medidas que sean de caso a fin de evitar hechos que puedan poner en tela de juicio la transparencia de las actuaciones administrativas, así mismo, el mapa deberá ser actualizado periódicamente con las nuevas prácticas asociadas a la corrupción con el fin de prevenir su ocurrencia.

Estos mapas de riesgos se desarrollan de acuerdo con la metodología establecida en el decreto 2641 de 2012, 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 y que establece lineamientos para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

La identificación de los riesgos de corrupción y acciones para su manejo. Este establece los criterios generales para identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la institución, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos. En la probabilidad de materializar esta tarea se deben considerar criterios:

- *Identificación de riesgos de corrupción*
- *Análisis del riesgo*
- *Valoración del riesgo de corrupción*
- *Política de administración del riesgo de corrupción*
- *Seguimiento de los riesgos de corrupción*
- *Mapa de riesgos de corrupción*

5.2 Identificación de los riesgos de corrupción

¿Qué es riesgo de corrupción? La posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la institución Municipal, para obtención de un beneficio particular.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			<small>Sistema de Gestión: OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910506574</small> 
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC			
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01		

1040-42

Pág 13 de 34

Es necesario establecer las causas; identificar las debilidades (factores internos) y las amenazas (factores externos), que puedan influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Descripción del riesgo de corrupción: Ya determinadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso, o procedimiento según sea el caso y por lo tanto debe estar descrito en forma clara y concisa.

5.2.1 Análisis del riesgo de corrupción:

Se busca establecer la probabilidad de ocurrencia del riesgo y sus consecuencias o impacto, con el fin de estimar la zona de riesgo inicial (RIESGO INHERENTE).

Cual se puede realizar un evento, para lo cual se consideran los siguientes criterios: Probabilidad e impacto.

Por PROBABILIDAD se entiende la posibilidad de ocurrencia del riesgo, esta puede ser medida con criterios de frecuencia o factibilidad.

5.2.2 Valoración del riesgo de corrupción

Ya identificados los riesgos de corrupción, la institución establece controles teniendo en cuenta: a) Controles Preventivos, disminuyen la probabilidad de ocurrencia, b) Controles correctivos, buscan eliminar las causas que generaron dicho evento. Se recomienda el modelo de la guía del DAFP -2018.

5.2.3 Política de administración del riesgo

Es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar institución Municipal de Acacias, con respecto al riesgo, para lo cual la Alcaldía como organización de alta dirección ha considerado:

ACEPTAR EL RIESGO: No se adopta ninguna medida que afecte la probabilidad o el impacto del riesgo. (Ningún riesgo de corrupción podrá ser aceptado).

EVITAR EL RIESGO Se abandonan las actividades que dan lugar al riesgo, es decir, no iniciar o no continuar con la actividad que lo provoca.

REDUCIR EL RIESGO: Se adoptan medidas para reducir la probabilidad o el impacto



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9106085574
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC			
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01		

1040-42

Pág 14 de 34

del riesgo, o ambos; por lo general conlleva a la implementación de controles.
COMPARTIR EL RIESGO: Se reduce la probabilidad o el impacto del riesgo transfiriendo o compartiendo una parte de este. Los riesgos de corrupción se pueden compartir pero no se puede transferir su responsabilidad

5.2.4 Seguimiento de los riesgos de corrupción

La Oficina de Control Interno del Municipio de Acacias, debe hacer seguimiento a los Mapas de Riesgos de corrupción por lo menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 30, y diciembre 31, los cuales deben realizarse dentro de los diez (10) días siguientes después de la fecha de corte y serán publicados en la página web.

5.3 Pactos de Integridad y de Control Social

La Entidad adelantará procesos de integridad para aquellos contratos que por su complejidad o cuantía de recursos involucrados, amerite que se implemente esta metodología, basada en acuerdos voluntarios de transparencia y autorregulación con proponentes, proveedores, contratistas y otros actores y grupos de interés.

Acción 1. Implementar, socializar y evaluar los mecanismos institucionales para el buen desarrollo del componente gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.

Actividad	Meta	Responsable	Fecha máxima
Actualizar el mapa de Riesgos de gestión y Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de gestión y riesgos de corrupción actualizado	Profesional especializado Secretaría de Planeación y Vivienda	Marzo 2019
Realizar jornada de capacitación para funcionarios y contratistas de la Alcaldía, sobre riesgos de corrupción y su respectivo seguimiento.	Una capacitación al personal de la alcaldía	Profesional especializado Secretaría de Planeación y Vivienda	Abril 2019





ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS

PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PAAC**

Fecha: 31/01/2019

Código: GPLV – PL – 01

Versión: 2



Sistema de Gestión
OHSAS 18001:2007
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
www.tuv.com
ID 9108205574



1040-42

Pág 15 de 34

<p>Verificar que el mapa de Riesgos institucional se encuentre debidamente actualizado y verificar la implementación de las acciones preventivas y puntos de control en los correspondientes procesos.</p>	<p>Informe de seguimiento a la actualización de riesgos</p>	<p>Jefe Oficina de control Interno</p>	<p>Semestral</p>
<p>Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de forma cuatrimestral y al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y la publicación del mismo en la página web.</p>	<p>Tres informe de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y el plan</p>	<p>Jefe Oficina de control Interno</p>	<p>10 mayo de 2019. 10 de septiembre de 2019 10 de enero de 2020.</p>
<p>Socializar el código de integridad ante todos los servidores de la Alcaldía Municipal de Acacias.</p>	<p>Inducción, reinducción y capacitaciones</p>	<p>Profesional especializado Secretaria de Planeación y Vivienda , Profesional especializado Talento Humano</p>	<p>Semestral</p>
<p>Evaluar la implementación del código de integridad ante todos los servidores de la Alcaldía Municipal de Acacias</p>	<p>Una evaluación</p>	<p>Profesional especializado Secretaria de Planeación y Vivienda , Profesional especializado Talento Humano</p>	<p>Anual</p>



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			Sistema de Gestión: OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 9106285574	
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA				
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC				
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01			

1040-42

Pág 16 de 34

6. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites

Con esto se busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Administración Municipal de Acacias, con el que pretende optimizar, simplificar, eliminar, estandarizar y automatizar los trámites existentes, para acercar al ciudadano a los servicios que presta el Municipio, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Se pretende por la tanto eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción realizados en exigencias absurdas e innecesarias, demoras, cobros y otras acciones inadecuadas e injustificadas. Por lo tanto incluimos como eje fundamental aspectos encaminados a la racionalización de trámites:

- Mejorar la competitividad del Municipio.
- Construir un Municipio amable con el ciudadano.
- Contar con herramientas y mecanismos que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de servicios públicos.
- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con la Administración Municipal.

6.1 Identificación de Trámites

Aquí se definen cuáles son los elementos que integran el trámite o el procedimiento administrativo, con el fin de establecer la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, con lo que estamos dando cumplimiento a la ley 962 de 2005, por el cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y los particulares que ejercen funciones públicas.

Para realizar la identificación debemos realizar las siguientes actividades
 Revisión de procesos: Es la identificación de trámites y procedimientos administrativos, los cuales son: misionales, de apoyo, operativos, seguimiento y evaluación. Estos deben cumplir las siguientes condiciones.

- Debe tener un soporte legal
- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano - persona jurídica o natural) El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC			
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01		

1040-42

Pág 17 de 34

Con el componente o estrategia anti trámites en su implementación de racionalización de trámites la Administración del Municipio de Acacias, buscara los siguientes beneficios:

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

El Municipio en el marco de la estrategia del Gobierno Digital y con el fin de mejorar la prestación de los servicios y facilitar los procesos y la celeridad de los mismos, viene identificando los trámites que eventualmente pueden ser suprimidos, racionalizados o gestionados en línea, lo cual hace parte de la agenda de conectividad. Adicionalmente y en forma complementarias se ha dispuesto en la web del Municipio la relación de los requisitos para adelantar los diferentes trámites, al igual que los formatos que se emplean en cada uno de ellos.

Acción 2. Implementar, socializar y evaluar los mecanismos institucionales para la racionalización de trámites

Actividad	Meta	Responsable	Fecha máxima
Realizar un análisis de los trámites de la entidad, con el objeto de adelantar acciones de racionalización o simplificación bajo los criterios de automatización, plazo de ejecución, costos asociados, requisitos, entre	Informe	Secretaría de Planeación con apoyo de las Secretarías o Dependencias con trámites en el SUIT	20 de Enero 2020
Formular el plan de acción de la estrategia de racionalización de trámites.	Plan de acción	Secretaría de Planeación y Secretaría del Trámite a Racionalizar	20 de Enero 2020



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 910506534
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC			
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01		

1040-42

Pág 18 de 34

Actualizar el inventario del SUIT.	Inventario	Secretaría de Planeación	30 junio de 2019
Revisar y actualizar los trámites registrados en el SUIT.	Trámites publicados en la web	Administradores de trámites con apoyo de los Gestores de datos de Operación SUIT de cada Secretaría o Dependencia	30 Diciembre de 2019

7. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación de la Administración Municipal con el Ciudadano. Por su importancia, se requiere que la entidad elabore anualmente una estrategia de rendición de cuentas.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción, la Administración Municipal debe rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado documento Conpes:

7.1 Componentes de la rendición de cuentas:

- Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos,



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS		<p> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 9109285674 </p>
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC		
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	

1040-42

Pág 19 de 34

estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

- **Diálogo:** Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones.
- **Incentivos o sanciones:** Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

7.2 Consideraciones de la Rendición de la Cuentas:

- Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, la entidad de la administración pública del Municipio de Acacias junto con sus servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.
- Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, "Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública".
- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración local, y el Municipio en cabeza de su Alcalde explica el manejo de su actuar y su gestión.

Siendo así, seguirá esta administración Municipal haciendo gestión para que se lleven a cabo acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.

Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.





ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS

PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC

Fecha: 31/01/2019

Código: GPLV – PL – 01

Versión: 2



Sistema de Gestión
OHSAS 18001:2007
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
www.tuv.com
ID 310528524



1040-42

Pág 20 de 34

Se recomienda consultar la cartilla de Audiencias Públicas en la ruta de rendición de cuentas a la Ciudadanía, elaborada por Departamento Administrativo de la Función Pública y la ESAP.

La rendición de cuentas se ordena como un proceso atendido por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, la administración pública del Municipio de Acacias, a través de sus servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, organismos de control y otras entidades públicas de orden regional y nacional, a partir de la promoción del dialogo.

La Alcaldía organizará y convocará a los estamentos vivos del Municipio a través del Plan de Medios adoptado, con el fin de presentar e informar sobre la gestión, administración e inversión de los recursos en el marco de la ejecución del plan de desarrollo.

Acción 3. Implementar herramientas para mejorar la interacción con grupos de interés en el proceso de la rendición de cuentas

Actividades	Meta	Responsables	Fecha Máxima
Brindar la información de calidad y en lenguaje comprensible a la comunidad	Página web	Secretaria de Planeación y Vivienda Secretaria privada Jefe de Oficina TIC	Anual Cuando Aplique
Invitación a inscripción y participación a la comunidad a la audiencia de rendición de cuenta	Página web Redes sociales	Secretaria de Planeación y Vivienda Secretaria privada Jefe de Oficina TIC	Anual Cuando Aplique
Realizar audiencia pública para informar, explicar, justificar y consultar la gestión ante la ciudadanía, garantizando dialogo doble vía.	Evento de rendición de cuentas mediante audiencia pública	Secretaria de Planeación y Vivienda Secretaria Privada	Cuando Aplique
Programar y realizar informe de seguimiento y evaluación al procedimiento de rendición de cuentas evidenciando la efectividad	Informe de seguimiento	Jefe de control Interno	Cuando Aplique



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.aux.com ID: 910206624	
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA				
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC				
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01			

1040-42

Pág 21 de 34

de las acciones			
-----------------	--	--	--

8. CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

8.1 Mecanismos para la participación y colaboración ciudadana

8.1.1 Línea anticorrupción

El Municipio gestionará una línea telefónica gratuita que se dará a conocer como línea anticorrupción, que cumplirá una doble función: brindará una oportunidad a la ciudadanía para denunciar situaciones irregulares o casos de corrupción en el Municipio, por lo que es un insumo para la prevención de la corrupción y la ineficiencia. Sin embargo, también facilitará a la ciudadanía, especialmente a los usuarios y demás grupos interesados o afectados con la gestión de la Entidad, que se pronuncien informando sobre presuntos casos de corrupción por parte de los servidores públicos de la Entidad, en cumplimiento de la función legalmente asignada.

8.1.2 Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir la dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y denuncias de la Administración Municipal de Acacias, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se harán de manera coordinada con el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

8.1.3 Definiciones

Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS		 <small>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 310508574</small>
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC		
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	

1040-42

Pág 22 de 34

Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones;

Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el Servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta

8.2 Gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

El Municipio dispone de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias,



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC			
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	Versión: 2	

1040-42

Pág 23 de 34

<http://190.159.199.17:81/HTV1PQR/CiudadanoPQR/Paginas/login.aspx> de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno Digital.

Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

8.3 Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 - Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden territorial.

Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.

Según Art. 76 de la Ley 1474 de 2011 la oficina de Control Interno hará seguimiento al seguimiento de las PQRSD,



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS				Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID: 9106286574	
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA					
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC					
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	Versión: 2			

1040-42

Pág 24 de 34

8.3.1 Control

La Oficina de Control Interno: vigilará que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración Municipal.

La Oficina de Control Disciplinario será quien que se encargue de adelantar los procesos disciplinarios en contra de sus servidores públicos, deberán adelantar las investigaciones en caso de incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y quejas contra los servidores públicos de la entidad.

Veedurías ciudadanas: Se debe:

- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

Estos son los medios que cuenta la Entidad, los cuales son adecuados para la atención de los requerimientos que presente la ciudadanía y los usuarios de sus servicios misionales.

Los sistemas y demás aplicativos empleados en esta función permiten registrar, los datos básicos de la presentación de la queja, reclamo o solicitud, que permitan identificar la ocurrencia de los hechos y realizar el seguimiento a la oportuna respuesta o atención de la Petición, queja o reclamo.

Cuando el requerimiento contenga denuncia relacionado con una no conformidad en la prestación de un servicio (reclamo) o una denuncia sobre la conducta o el desempeño de un servidor público en ejercicio de sus funciones (queja) se aplicará lo dispuesto en el procedimiento vigente, el cual será ampliamente divulgado y socializado con los usuarios y demás grupos de interés, aprovechando los medios de comunicación de que dispone la Entidad, guardando en todo caso la reserva de la información acopiada, hasta el total esclarecimiento de las situaciones denunciadas, cuando a ello haya lugar.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS		
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA		
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC		
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	

1040-42

Pág 25 de 34

8.4 Promoción de la participación y el Control Social en la Planeación y el Direccionamiento Estratégico

El Municipio facilita por todos los medios y canales posibles, el acceso a la información, planes, programas, proyectos e informes de gestión con indicadores que permitan analizar los avances y cumplimiento de los objetivos propuestos y de los compromisos del Plan de Desarrollo y el Plan Básico de Ordenamiento Territorial, con el fin de facilitar el ejercicio del control social a su propia gestión.

La publicación de los datos más relevantes de la planeación, como el plan de acción, el Presupuesto orientado a resultados y los proyectos de inversión, serán publicados en la página Web de la Entidad.

Los componentes de los proyectos de inversión que incluyan gestión comunitaria deben contemplar mecanismos de divulgación y socialización con las comunidades intervenidas, de las acciones a realizar, a fin de que conozcan sobre las propuestas de acción y tengan posibilidad de pronunciarse sobre ellas y retroalimentar los proyectos con sus iniciativas y necesidades.

8.4.1 Promoción de la Participación y el Control Social a lo Misional

El Municipio presta colaboración y apoya la iniciativa de todas las asociaciones, grupos de control social o veedurías ciudadanas que se constituyan o que estén interesadas en adelantar prácticas de control social sobre la gestión de la Entidad.

Acción 4. Implementar herramientas para mejorar la interacción con grupos de interés

ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	FECHA MÁXIMA
<i>Divulgar el procedimiento de Atención de quejas, reclamos y solicitudes de información y los mecanismos para facilitar la Interacción con la entidad y obtener respuesta.</i>	<i>Realizar dos divulgaciones a la comunidad</i>	<i>Secretaria administrativa y financiera Profesional universitario atención al ciudadano</i>	<i>30 de Junio y 31 Diciembre 2019</i>





ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS

PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PAAC**

Fecha: 31/01/2019

Código: GPLV – PL – 01

Versión: 2



Sistema de Gestión
OHSAS 18001:2007
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
www.tuv.com
ID: 9105285574



1040-42

Pág 26 de 34

<p>Realizar seguimiento a las quejas, reclamos y solicitudes de información y los mecanismos para facilitar la Interacción con la entidad y obtener respuesta.</p>	<p>Informe de seguimiento</p>	<p>Oficina de control interno</p>	<p>Semestral 31 enero de 2019 31 julio de 2019</p>
<p>Verifica que se encuentren disponibles en la página web, los formatos y documentos requeridos para acceder a los servicios misionales que ofrece la entidad, en sus versiones actualizadas.</p>	<p>Documentos Actualizados SIG</p>	<p>Secretaria de Planeación y vivienda Profesional Especializado SIG Oficina TICS</p>	<p>Trimestral</p>
<p>Elaborar la política de servicio al ciudadano, los protocolos de servicio al ciudadano, la carta de trato digno, manual de servicio al ciudadano.</p>	<p>Documentos actualizados</p>	<p>Secretaria administrativa y financiera</p>	<p>30 Junio de 2019</p>
<p>Capacitar al personal de la Alcaldía en temas de cultura y servicio al ciudadano (Cultura de servicio al ciudadano, Protocolos de atención al ciudadano con enfoque diferencial, gobierno y tramites en línea, Innovación en el servicio al ciudadano, y medición y satisfacción de servicio al ciudadano.</p>	<p>Tres capacitaciones al año</p>	<p>Secretaria administrativa y financiera</p>	<p>30 de Abril, 31 de Agosto y 31 Diciembre de 2019</p>
<p>Verificar que se encuentren en la página web, los planes, programas y proyectos, indicadores y demás documentos que dan cuenta de la planeación institucional y de su ejecución.</p>	<p>Página Web</p>	<p>Oficina TICS Según corresponda misión laboral.</p>	<p>Cuatrimestral</p>





ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS

PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PAAC**

Fecha: 31/01/2019

Código: GPLV – PL – 01

Versión: 2



Sistema de Gestión
OHSAS 18001:2007
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
www.tuv.com
ID: 910608974



1040-42

Pág 27 de 34

<p>Actualizar los instrumentos y lineamientos para evaluar la satisfacción, necesidades y expectativas de los usuarios para la retroalimentación constante en la ejecución de los servicios misionales</p>	<p>Encuestas de satisfacción</p>	<p>Secretaria administrativa y financiera Profesional universitario atención al ciudadano Profesional Especializado SIG</p>	<p>Mayo de 2019</p>
<p>Consolidar la información de las Secretarías y Oficinas mediante los lineamientos para evaluar la satisfacción, necesidades y expectativas de los usuarios para la retroalimentación constante en la ejecución de los servicios</p>	<p>Informe de encuesta de satisfacción</p>	<p>Secretaria administrativa y financiera Profesional universitario atención al ciudadano</p>	<p>Cuatrimestral</p>
<p>Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente los ciudadanos y promover la calidad en el servicio.</p>	<p>Capacitación</p>	<p>Secretaria administrativa y financiera Profesional especializado recurso humano</p>	<p>Semestral</p>
<p>Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos hacer contestados sus solicitudes dentro de los términos de ley.</p>	<p>Divulgación Correo electrónicos</p>	<p>Secretaria administrativa y financiera Profesional Especializado de Secretaria de Planeación y Vivienda</p>	<p>Semestral</p>
<p>Realizar seguimiento a buzones de sugerencias de las diferentes sedes de la administración central y su respectiva canalización al responsable de la respuesta de la solicitud.</p>	<p>Buzón de Sugerencias</p>	<p>Secretaria administrativa y financiera Profesional universitario atención al ciudadano</p>	<p>Mensual.</p>



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			 <small>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 910508574</small> 
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC			
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	Versión: 2	

1040-42

Pág 28 de 34

9. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Este componente recoge los lineamientos del derecho fundamental de acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712/14 y el Decreto 1081/15, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de 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 de la gestión. Por ello, la administración central, está comprometida con la política de acceso a la información pública, por lo cual buscará que toda la información que administra y que no esté cobijada bajo el título de clasificada o reservada, se encuentre actualizada y disponible para su consulta en cualquier medio

9.1 Medios de comunicación para mejorar la interacción con la ciudadanía, usuarios y demás grupos de interés

La Entidad cuenta con medios de comunicación, los cuales se encuentran definidos en el plan de comunicaciones adoptado en el programa de gobierno en línea territorial, con el fin de facilitar la difusión y conocimiento de la información a todos los grupos de interés, dentro del mencionado plan encontramos:

Programas institucionales de radio.

La Entidad promoverá la presencia regular de los secretarios de Despacho en espacios radiales de comunicación y otros en los que se divulgan aspectos relativos al control social y al trámite y atención de quejas, reclamos y en general, requerimientos de la ciudadanía.

Con lo anterior se pretende potenciar los contactos con los ciudadanos y las organizaciones sociales o comunitarias para la divulgación focalizada en los diversos segmentos o grupos de interés.

Buzón físico de sugerencias, quejas y reclamos

La Entidad tiene ubicado en la recepción de la sede de la entidad un buzón de sugerencias para recibir las expresiones y requerimientos de los usuarios y visitantes, el cual



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			<p>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015</p> <p>www.tuv.com ID 910508574</p>
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC			
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	Versión: 2	

1040-42

Pág 29 de 34

mensualmente el profesional universitario de correspondencia realiza la apertura de los diferentes buzones dispuestos en la administración en cada una de sus sedes y realiza el reparto de las solicitudes allí encontradas.

Carteleras Internas

La Alcaldía cuenta con cuatro (4) carteleras, ubicadas en el primer piso de las sedes del Edificio Municipal, Casa de la Cultura, Secretaría de Salud, Secretaria de Gobierno, en las cuales se dan a conocer aspectos de interés a los ciudadanos y usuarios visitantes, mediante la publicación de los informes de gestión, respuestas a requerimientos ciudadanos, comunicados de control interno, edictos y emplazamientos y otros aspectos relacionados con la planeación institucional y la gestión de los recursos, sus resultados e impactos.

Las otras carteleras, se emplean para la difusión de los medios de comunicación sobre el que hacer misional de la Entidad. Así mismo, informa sobre las actividades, y despliegue estratégico de la institución.

Dos Tótems para información y acceso digital.

Página web

La página web de Municipio tiene un administrador, el cual se encarga de la actualización oportuna de toda la información de relevancia y que es considerada de público conocimiento, adicionalmente, tiene la responsabilidad de informar por ese mismo medio sobre actividades, servicios misionales y aspectos relativos a la planeación, ejecución y seguimiento de planes programas y proyectos emprendidos por el municipio en el marco de su plan de desarrollo. El diseño de la página web cumple con los estándares establecidos por el programa de Gobierno en Línea Territorial.

Correo Electrónico

La Entidad cuenta con este mecanismo para gestionar los procesos y para divulgar de manera ágil información sobre la prestación de los servicios y aspectos de interés.

Buzón virtual de sugerencias, quejas y reclamos y línea de atención

La Entidad tiene habilitado en la página web los módulos "contártenos y Peticiones, quejas y reclamos", con el fin que los ciudadanos realicen sus denuncias, peticiones, quejas,



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			<p>Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015</p> <p>www.tuv.com ID 919528574</p>
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC			
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	Versión: 2	

1040-42

Pág 30 de 34

sugerencias o reclamos y puedan al mismo tiempo realizar seguimiento a las mismas. Adicionalmente se está tramitando la línea telefónica que se dará a conocer como línea anticorrupción para denuncias de la ciudadanía, casos que son investigados en la Entidad.

Acción 5. Verificar las existencias de las instancias y Mecanismos para la Transparencia y Acceso a La Información

Actividad	Meta	Responsable	Frecuencia
Actualizar en la página web el directorio de contactos del personal de administración central	Página web	Secretaria Privada, Profesional de Comunicaciones Oficina TIC	Semestral.
Informar sobre PQRSD y tiempo/respuesta.	Informe de seguimiento	Oficina de control interno	31 enero 2019 31 julio de 2019
Publicación de la realización de eventos municipales	Publicaciones realizadas	Oficina TIC, oficina de prensa	Permanente
Trámite línea telefónica anticorrupción	Línea telefónica	Secretaría Administrativa y Financiera	31 diciembre de 2019
Realizar, actualizar y publicar el directorio de contratistas de la Administración Municipal.	Directorio de Contratistas	Oficina TIC y oficina de Contratación	30 Abril de 2019

10. INICIATIVAS ADICIONALES: FOMENTO DE LA CULTURA DE LA LEGALIDAD

La administración central contempla iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción con actividades encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACIAS			
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC			
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	Versión: 2	

1040-42

Pág 31 de 34

10.1 Mecanismos para fomentar la cultura de la legalidad

10.1.1 Código de integridad

El Código de integridad es el eje central para el control del estándar de la Conducta ética de los servidores públicos de la Alcaldía de Acacias, que permite contar con un adecuado ambiente de control. Se estructura a partir de un Acuerdo ético, texto construido colectiva y participativamente, manteniendo la coherencia con los principios constitucionales que rigen la función pública.

La Entidad adelantará ejercicios periódicos de revisión de los valores y principios de la entidad y contará con una proclama de integridad, con políticas institucionales que rigen y orientan el desempeño laboral, así como con prácticas de buen gobierno.

10.1.2 Actividades de inducción, re inducción

Todos los años, se realizarán actividades de inducción y reinducción, que incluye una programación espacial para la divulgación de la planeación institucional, los resultados obtenidos en la vigencia anterior. En ese contexto, se presentan los aspectos más importantes de la gestión ética y de integridad en la Entidad, el código de integridad, principios, valores, políticas.

Acción 6. Ejecutar el programa de gestión ética y de integridad

Actividad	Meta	Responsables	Fecha máxima
Socializar el código de integridad de la entidad, en el marco de la semana de la ética pública	Dos socializaciones del código de integridad	Secretaría administrativa y financiera Talento Humano	30 Mayo de 2019 31 de octubre de 2019

10.2 Auditoría de cumplimiento legal:

Dentro del Plan de Auditorías de cada vigencia, La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, verificará el apego y el cumplimiento en todas las actuaciones de la





ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS

PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PAAC**

Fecha: 31/01/2019

Código: GPLV – PL – 01

Versión: 2



Sistema de Gestión
OHSAS 18001:2007
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
www.tuv.com
ID 910595574



1040-42

Pág 32 de 34

Administración a la normatividad vigente tanto interna como externa, criterio que deberá ser observado en todas las fases de los procesos por los funcionarios responsables de los mismos, Así mismo, la Oficina de Control Interno deberá informar a la Alta Dirección sobre las desviaciones, causas, consecuencias de los hallazgos detectados y de las acciones correctivas, preventivas y de mejora, a fin de asegurar el cabal cumplimiento de las disposiciones vigentes.

Acción 7. Implementar, socializar y evaluar los mecanismos institucionales para la aplicación efectiva de las Normas.

Actividad	Meta	Responsable	Fecha máxima
Actualizar y divulgar la normatividad aplicable a buen desarrollo de la administración Central.	Normograma	Secretarios y jefes de Oficina Profesional Especializado SIG	30 Diciembre 2019
Verificar que el nomograma actualizado se encuentre publicado en la página web WEB.	Publicación Normograma en la página web	Profesional Especializado SIG	30 de Junio de 2019

DIEGO JAVIER FUENTES GARCÍA
Secretario de Planeación y Vivienda

Proyectó Heidi Baquero Profesional especializado SIG



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS				Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 www.tuv.com ID 9108265574
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA				
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC				
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	Versión: 2		

1040-42

Pág 33 de 34

Referencias Bibliográficas

Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia. Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2.

Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción. 2015

Documento Conpes 3654/10 -Ley 1474/11. Estatuto Anticorrupción

Ley 1712 de 2012. Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción 33

Decreto 2641/12. Reglamenta los artículos 73 y 76 del Estatuto Anticorrupción -Decreto 2693/12. Estrategia Gobierno en Línea

Decreto 019/12. Ley Anti trámites



	ALCALDÍA MUNICIPAL DE ACACÍAS			 <p> Sistema de Gestión OHSAS 18001:2007 ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 </p>  <p> www.tuv.com ID: 910506574 </p>
	PROCESO GESTIÓN PLANEACIÓN Y VIVIENDA			
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC			
	Fecha: 31/01/2019	Código: GPLV – PL – 01	Versión: 2	

1040-42

Pág 34 de 34

