 <p><b>Municipio de La Estrella</b></p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	
<p><b>Código: DA-PM-01</b></p>	<p><b>Versión:02</b></p>	<p><b>Fecha de Aprobación: 31-03-2016</b></p>

## ALCALDÍA DE LA ESTRELLA

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 1. GESTIÓN DE RIESGOS POR CORRUPCIÓN

Las entidades oficiales como la Alcaldía de La Estrella, cada día están expuestas a factores e influencias internas y externas que crean incertidumbres sobre si ellas, lograrán o no, mantener una gestión con transparencia.

Por ello, ha sido una política de la Entidad identificar, analizar y controlar los diferentes riesgos que se pueden materializar, siempre con el acompañamiento y participación de los funcionarios y contratistas que conforman la Administración Municipal.

La administración de la gestión del riesgo pertenece al proceso de Planificación Administrativa dentro del Sistema Integrado de Gestión siderense, la cual está direccionada desde la Secretaria General. Su metodología se encuentra documentada en el PR-PA-05 “Procedimiento para la Gestión del Riesgo”, que toma como referencia los lineamientos establecidos en la Norma ISO 31000 del 16 de febrero de 2012 y la cartilla de Gestión del Riesgo elaborada por el DAFP.

#### **Documentos anexos:**

ANEXO 1. PR-PA-05 “Procedimiento para la Gestión del Riesgo” Versión 4 – Fecha de aprobación: Marzo 31 de 2016.

ANEXO 2. Matriz de Gestión de Riesgos por Corrupción. Identificación, valoración y plan de acción, mapa de riesgos.



Municipio de La Estrella

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: DA-PM-01

Versión:02

Fecha de Aprobación: 31-03-2016

### PLAN DE TRABAJO GESTIÓN DEL RIESGO POR CORRUPCIÓN

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
1. Estudiar cartilla Plan Anticorrupción suministrada por el DAFP, para mejorar metodología de gestión del riesgo.	Material suministrado o por el DAFP	Marzo de 2016	Secretaría de Planeación	Equipo de cómputo e internet
2. Ajustar metodología de gestión del riesgos y su platilla.	Material suministrado o por el DAFP	Marzo de 2016	Secretaría de Planeación Secretaría General	Equipo de cómputo e internet
3. Socializar al personal vinculado y contratista de la metodología para identificar, analizar, valorar y controlar los riesgos.	Reuniones en cada una de las secretarías	Marzo de 2016	Secretaría de Planeación Secretaría General	Equipo de cómputo, internet, video beam
4. Realizar la identificación, análisis, valoración y propuestas de plan de acción con cada uno de los líderes de procesos y subprocesos.	Acompañamiento a cada uno de los líderes de procesos	Primer y tercer trimestre de cada año.	Secretaría de Planeación Secretaría General	Equipo de cómputo e internet
2. Socializar a todo los funcionarios y contratistas los diferentes riesgos identificados con sus planes de acción	Acompañamiento a cada uno de los líderes de procesos	Segundo y cuarto trimestre de cada año.	Secretaría de Planeación Secretaría General	Equipo de cómputo e internet
3. Realizar campañas de sensibilización en cuanto a la gestión de riesgos y la importancia del control interno.	Correo electrónico Redes sociales	Segundo trimestre de cada año.	Secretaría General Secretaría de Planeación	Equipo de cómputo e internet



Municipio de La Estrella

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: DA-PM-01

Versión:02

Fecha de Aprobación: 31-03-2016

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
4. Realizar seguimiento a la implementación de los planes de acción resultantes de la gestión del riesgo. Actualizar en caso de su materialización.	Acompañamiento a cada uno de los líderes de procesos	Primer y tercer trimestre de cada año.	Secretaría de Planeación Secretaría General	Equipo de cómputo e internet
5. Dentro del ciclo de auditorías internas al Sistema de Gestión, asignar un espacio en cada proceso para la revisión de la gestión de riesgos.	Auditoría interna	Segundo semestre de cada año	Secretaría General	Auditor interno formado



**Municipio de La Estrella**

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

**Código: DA-PM-01**

**Versión:02**

**Fecha de Aprobación: 31-03-2016**

### **2. TRAMITES Y SERVICIOS**

La Administración Municipal, viene realizando un trabajo importante con el fin de lograr que se simplifique, estandarice, elimine, optimice y automaticen los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Por lo tanto, se pretenden eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

En el mes de febrero de 2016, se realizó una identificación de los trámites y su estado actual:

<b>Origen</b>	<b>Tipo</b>	<b>Propuesto por</b>	<b>Nombre</b>	<b>Estado</b>
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Acreditación como distribuidor minorista de combustibles líquidos derivados del petróleo	Cancelado inventario
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Autorización para la operación de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Auxilio para gastos de sepelio	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Cancelación de la matrícula de arrendadores	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de promocionales	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Concepto de excepción de juegos de suerte y azar en la modalidad de rifas	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Concepto previo favorable para la realización de juegos de suerte y azar localizados	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Inscripción o cambio del representante legal y/o revisor fiscal de la propiedad horizontal	En evaluación institución



**Municipio de La Estrella**

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

**Código: DA-PM-01**

**Versión:02**

**Fecha de Aprobación: 31-03-2016**

<b>Origen</b>	<b>Tipo</b>	<b>Propuesto por</b>	<b>Nombre</b>	<b>Estado</b>
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Licencia de exhumación de cadáveres	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Licencia para la cremación de cadáveres	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Permiso para demostraciones públicas de pólvora, artículos pirotécnicos o fuegos artificiales	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Préstamo de parques y/o escenarios deportivos para realización de espectáculos de las artes escénicas	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Prórroga de sorteo de rifas	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Reconocimiento de escenarios habilitados para la realización de espectáculos públicos de las artes escénicas	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Registro de extinción de la propiedad horizontal	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Registro de las personas que realicen la actividad de barequeo	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Registro de marcas de ganado	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Supervisión delegado de sorteos y concursos	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Contribución por valorización	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Impuesto a las ventas por el sistema de clubes	En evaluación institución



**Municipio de La Estrella**

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

**Código: DA-PM-01**

**Versión:02**

**Fecha de Aprobación: 31-03-2016**

<b>Origen</b>	<b>Tipo</b>	<b>Propuesto por</b>	<b>Nombre</b>	<b>Estado</b>
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Impuesto al degüello de ganado menor	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Impuesto sobre el servicio de alumbrado público	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Participación en plusvalía	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Permiso de captación de recursos	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Renovación del reconocimiento deportivo a clubes deportivos, clubes promotores y clubes pertenecientes a entidades no deportivas	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Aprobación de los planos de propiedad horizontal	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Otros procedimientos administrativos de cara al usuario - Hijo	DAFP	Asistencia técnica rural	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Autorización para el movimiento de tierras	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Consulta preliminar para la formulación de planes de implantación	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Formulación del proyecto de plan de implantación	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Formulación del proyecto de plan de regularización	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Formulación y radicación del proyecto del plan parcial	En evaluación institución



**Municipio de La Estrella**

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

**Código: DA-PM-01**

**Versión:02**

**Fecha de Aprobación: 31-03-2016**

<b>Origen</b>	<b>Tipo</b>	<b>Propuesto por</b>	<b>Nombre</b>	<b>Estado</b>
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Legalización urbanística de asentamientos humanos	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Licencia de ocupación del espacio público para la localización de equipamiento	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Modificación del plano urbanístico	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Permiso de escrituración	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Permiso o autorización para aprovechamiento forestal de árboles aislados	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Aprobación de piscinas	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Registro de perros potencialmente peligrosos	En evaluación institución
Nuevo	Modelo Único - Hijo	DAFP	Cambio de carrocería de un vehículo automotor	En evaluación institución
Nuevo	Plantilla Único - Hijo	DAFP	Consulta preliminar para la formulación de planes de regularización	En evaluación institución



Municipio de La Estrella

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: DA-PM-01


Versión:02

Fecha de Aprobación: 31-03-2016

### PLAN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
1. Contratar persona que lidere trámites en la entidad.	Hoja de vida de personal que cumpla perfil requerido	Abril de 2016	Secretaría General	Económico
2. Solicitar información al DAFP sobre los lineamientos a seguir en el tema de trámites.	DAFP	Mayo – junio 2016	Secretaría General	Equipo de cómputo e internet
3. Socializar en cada uno de los procesos el método a seguir en trámites.	Reuniones	Julio 2016	Secretaría General	Equipo de cómputo, internet, video beam
4. Validar inventario actualizado en febrero con cada uno de los líderes de procesos.	Reuniones	Segundo semestre de cada año	Secretaría General	Equipo de cómputo e internet
5. Actualizar y estandarizar trámites en cada uno de los procesos.	Reuniones	Permanente	Secretaría General	Equipo de cómputo e internet
6. Hacer aprobar trámites	Reuniones	Cada que se genere un nuevo procedimiento o actualización del mismo,	Secretaría General	Equipo de cómputo e internet



 <b>Municipio de La Estrella</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>Código: DA-PM-01</b>	<b>Versión:02</b>	<b>Fecha de Aprobación: 31-03-2016</b>	

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>MEDIO</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>
7.Implementar trámites en los procesos.	Reuniones	Permanente	Secretaría General	Equipo de cómputo e internet
8.Realizar seguimiento para su actualización, racionalización y aplicación.	Reuniones	Permanente	Secretaría General	Equipo de cómputo e internet

### 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

El proceso de rendición de cuentas por parte de las entidades que conforman la estructura de cualquier Estado trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión pública. Al tener un proceso de rendición de cuentas, las entidades pueden ser percibidas como más transparentes y desde allí pueden elevar sus niveles de credibilidad y confianza ciudadana haciendo que se establezcan óptimos en la gestión y direccionamiento de las entidades tanto del orden nacional como las del orden territorial.

La Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos, establecida en el documento Conpes 3654 de 20101, se orienta a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y los ciudadanos.

En desarrollo de la política fijada en el Conpes, la secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación (DNP) y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), presentan el documento que constituye el Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, en el cual se unifican orientaciones y se establecen los lineamientos metodológicos y contenidos mínimos definidos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

La construcción y ejecución de la estrategia de RdC se fundamenta en cuatro pasos:

- **El primero** es el análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad.
- **El segundo**, definición del objetivo de la estrategia y la selección de un conjunto de acciones puestas en un cronograma con las actividades de cada uno de los elementos que componen el proceso de RdC (información, diálogo e incentivos).



Municipio de La Estrella

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: DA-PM-01

Versión:02

Fecha de Aprobación: 31-03-2016

- **El tercer** paso es la implementación de las acciones programadas.
- **El cuarto** paso se refiere a la evaluación interna y externa que debe realizarse a los procesos de RdC y monitoreo.

### CRONOGRAMA DE RENDICIÓN DE CUENTAS 2016

Tomado con base en los lineamientos para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía por las administraciones territoriales del Departamento Nacional de Planeación.

Se establece cronograma de rendición de cuentas, liderado desde la Secretaría de Planeación.

### PLAN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Planeación de la rendición de cuentas a la comunidad.	Reunión de preparación	Primer trimestre de cada año  Nota: Se pueden realizar ajustes durante el año	Secretaría de Planeación	Evaluación proceso anterior
Consultar a la ciudadanía sobre qué temas quieren ahondar en el proceso de rendición de cuentas	Redes sociales (Facebook, Twitter) Encuesta en página web Llamadas telefónicas Reuniones con la comunidad	Luego de cada rendición de cuentas  Permanente	Secretaría de Planeación	Equipo de cómputo con acceso a internet.



Municipio de La Estrella

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: DA-PM-01

Versión:02

Fecha de Aprobación: 31-03-2016

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Reserva de los recintos para la rendición	Visita a los sitios escogidos	De acuerdo con planificación	Secretaría de Planeación	Carro.
Convocatoria a líderes barriales	Llamadas telefónicas	De acuerdo con planificación	Secretaría de Planeación	3 líneas telefónicas fijas 1 línea a celular
Convocatoria a líderes de grupos organizados del Municipio (mujeres, Jac, jóvenes, adultos mayores, docentes e iglesias)	Llamadas telefónicas Carta	De acuerdo con planificación	Secretaría de Planeación	3 líneas telefónicas fijas 1 línea a celular Papelería membrete. Mensajero
Convocatoria a comunidad en general	Redes Sociales (Facebook, Twitter) Página web Boletines de prensa Perifoneo Volantes	De acuerdo con planificación	Secretaría de Planeación	2 equipos de cómputo con acceso a internet. Diseñador web. Carro, sonido y conversor para el perifoneo. Diseñador gráfico 2 personas para distribuir los volantes
Solicitud de informes a las Secretarías de Despacho	Memorando interno	De acuerdo con planificación	Secretaría de Planeación	



Municipio de La Estrella

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: DA-PM-01

Versión:02

Fecha de Aprobación: 31-03-2016

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Consolidación del informe que se presentará en la rendición de cuentas		De acuerdo con planificación	Secretaría de Planeación	Equipo de cómputo con programa de diseño. Diseñador.
Reserva de los equipos Técnicos para la presentación del informe de rendición de cuentas	Memorando interno	De acuerdo con planificación	Secretaría de Planeación	Equipo de cómputo con acceso a internet. Wifi Video beam Pantalla Sonido con microfonería inalámbrica
Impresión de los formatos de asistencia	Definidos en el Sistema Integrado de Gestión	De acuerdo con planificación	Secretaría de Planeación	Equipo de cómputo. Impresora departamental.
Definir el maestro de ceremonias para presentar los eventos y elaborar libreto.	Entrevista	De acuerdo con planificación	Secretaría de Planeación	Humano
Realización de los eventos de rendición de cuentas:  <ol style="list-style-type: none"><li>1. Toma listado de asistencia.</li><li>2. Saludo de bienvenida.</li><li>3. Presentación del equipo de gobierno.</li><li>4. Presentación del informe.</li></ol>	Personal, web, Redes sociales	De acuerdo con planificación	Secretaría de Planeación	Equipo de cómputo con acceso a internet. Wifi Video beam Pantalla Sonido con microfonería inalámbrica



Municipio de La Estrella

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: DA-PM-01

Versión:02


Fecha de Aprobación: 31-03-2016

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
5. Realización encuesta de satisfacción del servicio. 6. Ronda de preguntas y respuestas.				
Actualización del informe de rendición de cuentas	Elaboración de informe en magnético	De acuerdo con planificación	Secretaría de Planeación	Equipo de cómputo Video beam Pantalla
Evaluación de la jornada de rendición de cuenta (Consolidación y análisis de encuesta)	Reunión del equipo organizador	De acuerdo con planificación	Secretaría de Planeación	
Publicación del informe consolidado de satisfacción del servicio	Redes sociales Página web	De acuerdo con planificación	Secretaría de Planeación	Físico Magnético

#### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Reconociendo el Servicio al Ciudadano como el eje central de la Administración Pública y como uno de los fines primordiales del Estado, el Departamento Nacional de Planeación (DNP), lidera el diseño e implementación de la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, mediante el cual se busca mejorar las capacidades de las entidades de la Administración Pública Nacional para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Dentro de este proceso, la Administración Municipal dio apertura a nuevos canales de comunicación con la ciudadanía, resaltando con especial énfasis la incursión de los medios virtuales, trabajo que se ha visto resaltado en los resultados obtenidos con la estrategia de Gobierno en Línea, permitiendo un nivel de interacción más frecuente con los siderenses. De igual forma, se anexó el ítem Felicitaciones a las PQRS, por considerar que este es un punto que arroja mediciones importantes de tener en cuenta para los momentos de mejora administrativa.

 <p><b>Municipio de La Estrella</b></p>	<p><b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b></p>	
<p><b>Código: DA-PM-01</b></p>	<p><b>Versión:02</b></p>	<p><b>Fecha de Aprobación: 31-03-2016</b></p>

La Alcaldía cuenta con los siguientes mecanismos para atender los ciudadanos:

- a. Atención a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y derechos de petición: Este mecanismo es liderado por la Secretaría General, que se encarga de Recepcionar, clasificar, enviar a las respectivas dependencias las diversas solicitudes presentadas por la ciudadanía y verificar que sí se dé una respuesta clara, oportuna y efectiva al usuario.

Dentro del Sistema Integrado de Gestión, este tema se encuentra en el proceso de Evaluación, Control y Mejora y tiene un procedimiento asociado “PR-EM-01 Procedimiento para la Atención de las QRSF” en cual fue mejorado y aprobado en septiembre de 2012.

- b. Evaluación de la satisfacción del servicio: Son encuestas que se realizan con una frecuencia anual, donde se evalúa la satisfacción del ciudadano con el servicio prestado dentro de las dependencias del Centro Administrativo Municipal.

Esta evaluación es liderada por la Secretaría General desde el Proceso Evaluación, Control y Mejora. Cuenta con un procedimiento “PR-EM-03 Procedimiento para la Medición y Análisis de la satisfacción del cliente”.

- a. Evaluación de satisfacción del impacto en la comunidad: Es una encuesta que se realiza con el propósito de evaluar el impacto que ha tenido la Administración en el Municipio, haciendo énfasis en la ejecución del Plan de Desarrollo. Su diligenciamiento se da desde espacios de rendición de cuentas, programas de corte comunitario como la “Alcaldía en mi barrio” y llamadas telefónicas.
- b. Atención de ciudadanos en situación de discapacidad: En cuanto a este grupo poblacional, desde la Secretaría de Seguridad Social y Familia se desarrollan actividades que los integra a los diferentes servicios que brinda la Alcaldía. Con ellos, se llevan a cabo programas de atención en salud, educación y cultura. Adicionalmente, se construyeron “rampatones” en los diferentes sitios de acceso público del municipio, para que las personas discapacitadas puedan desplazarse con más facilidad.

La Administración cuenta con otros canales necesarios para la participación y atención al ciudadano, asegurando con ellos transparencia en las acciones:



**Municipio de La Estrella**

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

**Código: DA-PM-01**

**Versión:02**

**Fecha de Aprobación: 31-03-2016**

- Gobierno en Línea.
- Pago en Línea.
- Publicación de la Gestión Contractual y rendición de cuentas (Gestión Transparente – Contraloría General de Antioquia).
- Gestión Documental (Tablas de Retención Documental).

### **PLAN DE TRABAJO**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>MEDIO</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>
Autodiagnóstico de Espacios Físicos según la NTC 6047 de 2013	Planta física	Anual	Secretaría de Planeación	Humano Tecnológico
Implementar la guía servicio y atención incluyente	Presencial y virtual	Semestral	Secretaría de Planeación	Humano Tecnológico
Garantizar el acceso a los servicios que presta el Municipio	Base de Datos de QRSF, encuestas	Permanente	Todos las Secretarías de Despacho	Humano Tecnológico
Registro para la localización y Caracterización de las personas con discapacidad RLCPD.	Base de Datos	Permanente	Secretaria de seguridad social y familia	Humano
Campañas de inclusión	Todos los canales de atención (Presencial, telefónico, virtual)	Permanente	Secretaria de seguridad social y familia	Humano
Implementar el Observatorio Nacional de Discapacidad.	Web	Permanente	Secretaria de seguridad social y familia	Humano
Tabular encuesta de percepción de Servidores Públicos y de satisfacción	Encuesta de satisfacción	Anual	Secretaría de Despacho que realiza la tabulación	Humano



**Municipio de La Estrella**

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


**Código: DA-PM-01**

**Versión:02**

**Fecha de Aprobación: 31-03-2016**

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
del servicio separado por procesos con su respectivo análisis				
Aplicar encuesta para evaluar el nivel de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a las acciones implementadas en el Plan de Desarrollo.	Encuesta de satisfacción Rendición de cuentas y programa comunitario "Alcaldía en mi barrio"	Anual	Secretaría General - Calidad	Humano
Tabular encuesta de satisfacción del servicio separado por sector.	Encuesta de satisfacción	Anual	Calidad	Humano
Analizar resultados de la encuesta y establecer propuestas de mejoramiento.	Encuesta de satisfacción	Anual	Secretaria General Calidad	Humano
Mantener actualizada la información en la página web como uno de los mecanismos de interacción con el ciudadano.	Página web	Permanente	Secretaria General – Contratista Gobierno en línea	Humano Tecnológico Comunicación
Mantener activo los diferentes mecanismos de participación y consulta ciudadana (Blog, chat, foro, democracia en línea)	Página web	Permanente	Secretaria General – Contratista Gobierno en línea	Humano Tecnológico Comunicación
Cumplir la resolución 2371 del 20 de diciembre de 2012	Página web	Permanente	Secretaria General – Contratista Apoyo para la rendición de la cuenta a los órganos de control	Humano Tecnológico Comunicación
Implementar tabla de retención documental aprobado en diciembre de 2012	Implementación de mecanismos de archivo con todo el personal	Permanente	Secretaria de Servicios Administrativos - Archivo	Humano Tecnológico Financiero Infraestructura



 <b>Municipio de La Estrella</b>	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>Código: DA-PM-01</b>	<b>Versión:02</b>	<b>Fecha de Aprobación: 31-03-2016</b>	

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
	Cumplimiento de la normatividad			
Método ciudadano incógnito en canales de atención	Todos los canales de atención (Presencial, telefónico, virtual)	Semestral	Secretaría General - Calidad	Humano Tecnológico Comunicación

## 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

La Ley 1712 de 2014 o de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional es la herramienta normativa que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia. Tiene como objetivo que la información en posesión, custodia o bajo control de cualquier entidad pública, órgano y organismo del Estado Colombiano, persona natural o jurídica de derecho privado que ejerza función pública delegada, reciba o administre recursos de naturaleza u origen público o preste un servicio público, esté a disposición de todos los ciudadanos e interesados de manera oportuna, veraz, completa, reutilizable y procesable y en formatos accesibles.

### PLAN DE TRABAJO

ACTIVIDAD	MEDIO	FECHA	RESPONSABLE	RECURSOS
Socialización guía para responder a solicitudes de acceso a información pública	Presencial, virtual	Anual	Secretaría de Planeación	Humano
Revisar pasos y requisitos que se deben cumplir con el fin de contestar de manera oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada la respuesta.	Presencial	Semestral	Secretaría de Planeación	Humano



**Municipio de La Estrella**

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Código: DA-PM-01**

**Versión:02**

**Fecha de Aprobación: 31-03-2016**

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>MEDIO</b>	<b>FECHA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RECURSOS</b>
Socialización ABC Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública	Presencial, virtual	Anual	Secretaría de Planeación	Humano
Inspeccionar la información publicada en la página Web y emitir concepto si es o no proactiva.	Página web	Semestral	Secretaría de Planeación	Humano
Construir tics para la página web que expliquen y faciliten como se hace efectivo el derecho de acceso a la información	Escrito	Anual	Secretaría de Planeación	Humano
Publicar resumen de los principios del derecho de acceso a la información pública en Colombia	Página Web	Anual	Secretaría de Planeación	Humano
Socializar el ABC para la implementación de un Programa de Gestión Documental - PGD	Página Web, presencial	Anual	Secretaría de Planeación	Humano
Analizar los pasos para la formulación del Programa de Gestión Documental	Presencial	Semestral	Secretaría de Planeación	Humano
Elaborar un Programa de Gestión Documental?	Presencial	Anual	Secretaría de Planeación	Humano
Socializar Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados	Virtual, presencial	Anual	Secretaría de Planeación	Humano

<b>Elaborado por:</b>	<b>Juan Gregorio Fernández Gallego</b> <b>Secretario de Planeación</b>  <b>Pilar Astrid Posada Jiménez</b> <b>Secretaría General</b>
<b>Revisado por:</b>	<b>Juan Gregorio Fernández Gallego</b> <b>Secretario de Planeación</b>
<b>Fecha de publicación:</b>	<b>31 de marzo de 2016</b>