

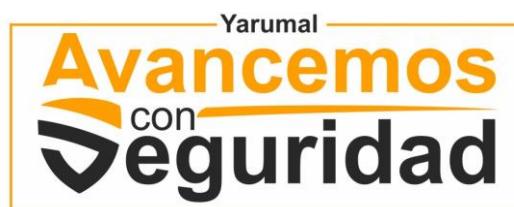


---

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

---

2021



29 DE ENERO DE 2021

**MIGUEL ANGEL PELAEZ HENAO**  
Municipio de Yarumal



## **GABINETE**

**MIGUEL ANGEL PELAEZ HENAO**

Alcalde

**CARLOS MAURICIO RESTREPO GIL**

Secretario General y de Gobierno

**GLORIA PATRICIA LONDOÑO MARQUEZ**

Secretaria de Hacienda

**DORA EMILSEN MIRA MEDINA**

Directora Financiera

**FERNANDO ERNESTO RORIGUEZ HENAO**

Secretario de Infraestructura Física

**GLORIA HELENA PINEDA GUERRA**

Secretario de Planeación y Desarrollo Territorial

**YASMIR ANDREA PÉREZ GAVIRIA**

Directora Técnica de Proyectos

**HÉCTOR ANDRÉS CORREA LÓPEZ**

Secretario de Educación y Cultura

**SERGIO ALEJANDRO PELAEZ TAMAYO**

Secretaria de Transportes y Tránsito

**ALEJANDRA MARIA ARANGO ALVAREZ**

Secretaria de Salud y Bienestar Social

**JESÚS ALFONSO LONDOÑO DURANGO**

Director Administrativo - Bienestar Social

**ANDRÉS FERNANDO MADRID ARRIETA**

Director UMATA

**ANGELA MARIA OCHOA GIL**

Asesora Control Interno



## INTRODUCCIÓN

Para la administración “Avancemos con Seguridad” se ha comprometido en realizar acciones encaminadas en la prevención, la transparencia y la lucha contra la corrupción como mecanismos de acercamiento a la comunidad en general, buscan así el cumplimiento de los objetivos institucionales y de las metas propuestas para este mandato.

El municipio incluye en su planeación estratégica y de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, como evidencia del compromiso de la alta dirección del Municipio, en el cual se establecen estrategias de lucha contra la corrupción, teniendo en cuenta la participación de los servidores públicos. Contemplando, además, las recomendaciones y acciones de mejoramiento derivadas del seguimiento y control al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia anterior y aquellas tendientes a orientar la formulación de los planes de la presente vigencia.

Se ha priorizado en la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la realización de actividades de control preventivo de la gestión, que faciliten el cumplimiento de la misión y de los objetivos institucionales y que eviten hechos de corrupción, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, formula y ejecuta anualmente estrategias y acciones concretas que le apuntan a tal propósito.

La Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial del Municipio de Yarumal, vela por la elaboración e implementación del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” acorde con políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), implementadas bajo seis (6) componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción y Mapa de Riesgos, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Atención al ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información, adicionalmente se definen acciones enfocadas a fortalecer el tema ético, accediendo así a la realización de acciones de prevención entorno a la lucha contra este delito y la implementación de “modelos y herramientas que permitan fortalecer el cumplimiento de las funciones asignadas a la entidad, y el mejoramiento de la satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios y el uso adecuado de los recursos disponibles”. Dando cumplimiento a estos mandatos y a los requerimientos de la comunidad, la Administración Municipal de Yarumal implementará y fortalecerá los procesos y políticas institucionales en aspectos como atención al ciudadano, transparencia, publicidad de la información y rendición de cuentas y creará estrategias que fortalezcan los procesos institucionales y



## MUNICIPIO DE YARUMAL SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

2020 Año del Bicentenario  
de Chorros Blancos

estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano, publicando, socializando, promocionando y realizando el seguimiento periódico al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de atención Ciudadano.

En este mismo sentido, La Administración Municipal de Yarumal, viene implementando el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG; como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad, con el fin de generar resultados que atienda las necesidades contempladas en el Plan de Desarrollo y resuelvan los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, incluyendo dentro de los planes de acción estrategias y acciones encaminadas a fortalecer la transparencia, la participación y la inclusión de la ciudadanía y partes interesadas en la gestión de la Administración Municipal.

### OBJETIVOS DEL PLAN

**Objetivo General:** Definir lineamientos que contribuyan a fomentar la transparencia en la gestión de la Administración Municipal de Yarumal y que permitan la identificación, medición, control y monitoreo oportuno de los riesgos de corrupción, el establecimiento de las estrategias para la racionalización de trámites, la rendición de cuentas efectiva y permanente a la ciudadanía, y el establecimiento de mecanismos que fortalezcan la atención al ciudadano y confianza en la Institucionalidad.

#### Objetivos Específicos

- Establecer las políticas, metodología y estrategias, aplicables para la Gestión de los Riesgos de Corrupción en la Administración Municipal de Yarumal.
- Implementar estrategias para fortalecer el servicio a los ciudadanos orientados a la identificación y atención de las necesidades y expectativas.
- Garantizar el acceso a los servicios institucionales, fortaleciendo los canales de atención existentes en la administración municipal y fomentando la cultura de servicio al ciudadano en todos los servidores públicos de la administración.
- Garantizar el derecho de acceso a la información pública manteniendo los lineamientos definidos en materia de accesibilidad para la publicación de información.
- Desarrollar ejercicios de participación ciudadana para identificar la información que deba ser publicada para los ciudadanos.
- Incentivar en los servidores públicos de la Administración municipal conductas positivas a favor de la legalidad, la vocación de servicio y el



## MUNICIPIO DE YARUMAL SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

2020 Año del Bicentenario  
de Chorros Blancos

privilegio al bien general antes que el bien particular con el fin de fortalecer un enfoque preventivo entorno a la integridad pública.

### MARCO NORMATIVO

Dentro del marco regulatorio Nacional y Local para la definición de estrategias anticorrupción, se encuentra el siguiente conjunto de normas, las cuales son materializadas en la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Yarumal.

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Decreto 1081 de 2015	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Decreto 2106 de 2019.pdf	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Adopta la actualización del MECI.



## MUNICIPIO DE YARUMAL SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

2020 Año del Bicentenario  
de Chorros Blancos

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Regulación del derecho de petición.
Ley 2013 de 2019	Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés

### CONTEXTO INSTITUCIONAL

#### Plataforma estratégica institucional

Es importante dentro del proceso de definición de acciones, tener presente el alcance y la realidad actual institucional y su propósito fundamental enmarcada en la Visión, Misión y objetivos institucionales, como un insumo para identificar las oportunidades que existen en procura de la mejora institucional dirigida a sus grupos de valor, al igual que los diferentes recursos que podrán apoyar la definición acciones en esta materia, así:

#### MISIÓN

El municipio de Yarumal, es una entidad territorial comprometida con el desarrollo social, económico y ambiental en aras de satisfacer las necesidades básicas de su población y mejorar la calidad de vida, actuando de forma eficiente y eficaz a partir de la priorización e inversión social y la promoción de los Derechos Humanos.

#### VISION

En el año 2023 Yarumal habrá avanzado en el afianzamiento de la seguridad humana reflejado en el fortalecimiento de la convivencia y en la promoción de la



## MUNICIPIO DE YARUMAL SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

2020 Año del Bicentenario  
de Chorros Blancos

equidad a través del desarrollo social, económico y ambiental gestado en la corresponsabilidad construida a partir de la participación ciudadana y el buen gobierno, logrando de esta forma favorecer integralmente el bienestar de su gente y progresar en su consolidación como eje de desarrollo para la subregión del norte del departamento de Antioquia.

### PRINCIPIOS

**Estratégico:** el principio estratégico se traduce en la toma de decisiones pertinentes pensando en escenarios probables construidos a partir del conocimiento de las potencialidades, necesidades y situaciones poco favorecedoras que se estén o puedan estar presentes en el territorio.

**Diferencial Incluyente:** Desde este principio se reconocen las condiciones actuales y precedentes de cada grupo poblacional en relación a sus características específicas y en el contexto del municipio; y se toma dicho reconocimiento como vector de las estrategias dirigidas a proteger, promover, y re establecer sus derechos.

**Articulador:** Los productos y acciones del plan guardan coherencia con instrumentos y lineamientos tanto de planeación como de gestión de los diferentes niveles gubernamentales y sectores que componen la parte estratégica, ello con el fin de proyectar el municipio en las dinámicas de cada una de las escalas territoriales.

**Eficiencia en la asignación de recursos:** La gestión de los recursos públicos se soporta en la transparencia y aprovechamiento de estos para la satisfacción de las necesidades reales, de forma tal que permita alcanzar las metas necesarias para gestar el desarrollo y el bienestar social.

**Promotor de equidad:** Las acciones emprendidas desde el plan propenden a garantizar que todos los ciudadanos cuenten con los medios de vida y el acceso a los servicios necesarios para vivir dignamente y gozar de sus derechos.

### OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- Fortalecer los mecanismos para acercar la Administración al ciudadano, permitiéndole el acceso a la información, a los servicios y a los trámites para ofrecerles una atención oportuna y efectiva. En cumplimiento de las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las Leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del Ente Territorial y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscara desarrollar los siguientes ejes centrales:
- Consolidar y mejorar la capacidad de la administración en la ejecución de



## MUNICIPIO DE YARUMAL SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

2020 Año del Bicentenario  
de Chorros Blancos

acciones de control orientadas a la mitigación de riesgos de corrupción y la efectividad de las acciones.

- Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- Generar responsabilidad real de las acciones no sólo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Municipio asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- Garantizar el suministro de manera oportuna, clara y estructurada de la información requerida por los ciudadanos y ciudadanas, así como la publicación de los resultados del proceso de seguimiento y evaluación tanto del Plan de Desarrollo como de los asuntos del gobierno. Como un mecanismo de rendición de cuenta permanente utilizando el Dialogo Ciudadano como estrategia básica

### POLITICA DE GESTIÓN DEL RIESGO

“El Municipio de Yarumal se compromete a gestionar proactivamente los riesgos asociados al cumplimiento de sus objetivos Estratégicos y misionales y los fines esenciales del Estado, mediante la participación activa de todos los funcionarios en la identificación, evaluación, comunicación, control y seguimiento del riesgo, contando con la aplicación de metodologías y herramientas eficientes, eficaces y efectivas, logrando la reducción de los riesgos y el fortalecimiento de nuestro Institución”

### ALGUNAS MODALIDADES DE CORRUPCIÓN

- **Peculado:** se define según el Código Penal en el capítulo de delitos contra la administración pública como el “abuso de fondos o bienes que estén a disposición de funcionario en virtud o razón de su cargo”, de igual manera de igual forma puede consistir en el desfalco o apropiación directa de determinados bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en “otra forma semejante”.
- **Cohecho:** es un delito que consiste en que una autoridad o funcionario público acepta o solicita una dádiva, ofertas, promesas, presentes en bien material o económico a cambio de realizar u omitir un acto, de igual forma si el funcionario acepta los presentes, queda incurso en un delito, en el cual la ley establece que esta doble intervención, se sancionará a los dos actores con la misma pena.



## MUNICIPIO DE YARUMAL SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

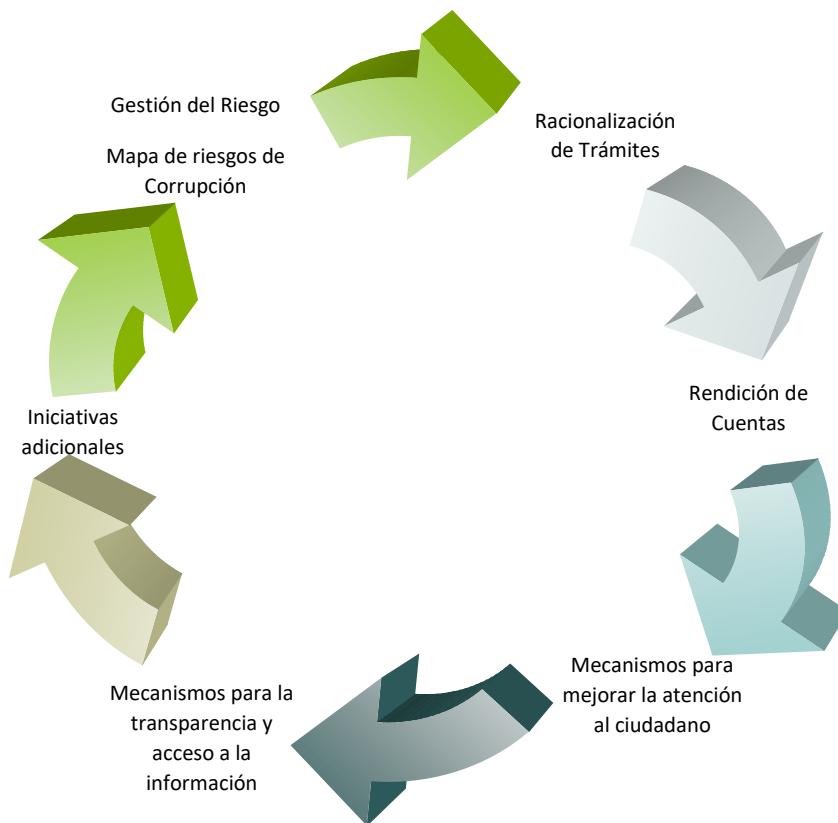
2020 Año del Bicentenario  
de Chorros Blancos

- **Concusión:** delito denominado exacción ilegal, lo que quiere decir que cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona natural o jurídica una contribución monetaria por un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

Las anteriores modalidades de corrupción se pueden denunciar ante la Comisión Anticorrupción, jueces o fiscales correspondientes, teniendo la salvedad de no ser considerados como partícipes en los actos corruptos o delictivos, si no que estarán contribuyendo con la función de depurar la administración pública, condición fundamental para la consolidación de la democracia.

### Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En aras de aportar a la construcción de un estado más eficiente, transparente y participativo, La administración Municipal de Yarumal, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, enmarcado en los 6 componentes descritos a continuación.





**PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:**

La gestión del riesgo de corrupción y la definición del mapa de riesgos de corrupción tienen como finalidad la identificación, análisis y control de los hechos generadores de corrupción tanto al interior como en el exterior de la Administración Municipal, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, de los procesos, la satisfacción de los usuarios y el manejo transparente de los recursos públicos, se podrán realizar ajustes y modificaciones orientadas a mejorar el mapa de riesgos de corrupción después de su publicación y durante el respectivo año vigencia.

La alta dirección tiene como propósito la formalización y difusión de la nueva política de Riesgos la cual incluirá el tratamiento de los Riesgos de corrupción.

El monitoreo y revisión está a cargo de los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos de trabajo de manera periódica y si es del caso ajustar y reportar los cambios a la Secretaría de Planeación para hacer públicos los cambios realizados.

El Seguimiento lo realiza la Oficina de control Interno de Gestión analizando las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Las actividades definidas para este componente son las siguientes:

<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Plan anticorrupción y Atención al ciudadano	Formalización Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	Socialización Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1 Socialización	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
	Sensibilizar y realizar procesos de apropiación a funcionarios acerca de la política de administración del riesgo	1 jornada de Sensibilización	Secretario de Planeación y Desarrollo Territorial
Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar matriz de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos actualizado	Secretario de Planeación y Desarrollo Territorial



## MUNICIPIO DE YARUMAL SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

2020 Año del Bicentenario  
de Chorros Blancos

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE
Consulta y Divulgación	Disponer para consideración y participación de las partes interesadas el Mapa de Riesgos de Corrupción	Borrador de Mapa de Riesgos Publicado	Secretario de Planeación y Desarrollo Territorial
	Retroalimentar y actualizar si se requiere el Mapa de Riesgos de Corrupción con aportes recibidos	Retroalimentación	Secretario de Planeación y Desarrollo Territorial
	Publicar Mapa de Riesgos de la vigencia	Publicación Mapa de Riesgos	Secretario de Planeación y Desarrollo Territorial / Web master
	Divulgar Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	1 campaña de Divulgación	Secretario de Planeación y Desarrollo Territorial / Comunicaciones
Monitoreo o revisión	Sensibilización riesgos de corrupción con los líderes de cada proceso.	Acta de Reunión de socialización	Secretario de Planeación y Desarrollo Territorial
Seguimiento	Realizar Seguimiento a las actividades programadas	3 informes de seguimiento	Asesor de Control Interno

### SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites.

La Administración municipal tiene como objetivo facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración, por lo que se implementarán acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites, acercando el ciudadano a los servicios que presta la administración, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

La administración en esta vigencia concentrará sus esfuerzos en la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, bajo los términos definidos en el Decreto Ley 019 de 2012. En la vigencia anterior se llevaron a cabo actividades que se concentraron en la publicación del inventario de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT, logrando finalizar con una inscripción del 100%.

Las actividades definidas para este componente son las siguientes:



<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Racionalización y simplificación de Trámites	Formulación de la Estrategia de Racionalización de Trámites	Estrategia de Racionalización de Trámites	Secretario General y de gobierno / WEB MASTER
	Racionalizar trámites inscritos en el SUIT	Trámites Racionalizados	Secretario General y de gobierno / WEB MASTER
	Socializar trámites rationalizados	1 Socialización	Secretario General y de gobierno / WEB MASTER
Publicación y Actualización de Trámites	Actualización y Publicación de enlaces de trámites en el Sitio Web Institucional	100% Tramites actualizados	Secretario General y de gobierno / WEB MASTER
	Seguimiento a los resultados de la Estrategia de Racionalización de Trámites	3 informes de seguimiento	Oficina de Control Interno
	Medición de la percepción del servicio a los usuarios trámites y/o servicios	2 Informes de satisfacción de los usuarios	Secretario General y de gobierno / WEB MASTER

### **TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas.**

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, tanto como la evaluación de la gestión.

Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la Administración Pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público. En ese sentido la Administración Municipal ha establecido procesos permanentes de interacción con sus grupos de interés para la presentación de aspectos relacionados con su gestión y sus resultados, disponiendo canales para diálogo con la ciudadanía y demás partes interesadas que permite mantener una gestión transparente y teniendo en cuenta que este proceso trae consigo beneficios y oportunidades de mejora en la gestión del municipio.



## MUNICIPIO DE YARUMAL

### SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

2020 Año del Bicentenario  
de Chorros Blancos

Con miras a fortalecer este componente la Administración Municipal ha definido las siguientes actividades:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Realización del Manual Único de Rendición de Cuentas según el MIPG	Manual Único de Rendición de Cuentas articulado al MIPG	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
	Difundir el Manual Único de Rendición de Cuentas a los funcionarios de la Administración Municipal	1 socialización	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
	Formulación la estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia de Rendición de Cuentas	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
	Difundir a estrategia de Rendición de Cuentas	1 Difusión	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
	Publicación de los informes en la página web de la Alcaldía de Rendición de Cuentas	Publicación de informes de gestión de cada dependencia	Web master
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Capacitar a los líderes de los procesos sobre los ejercicios de rendición de cuentas en gestión y producción de información Institucional.	capacitación	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
	Realizar jornadas descentralizadas de dialogo con la comunidad	3 Jornadas	Director de Bienestar Social
	Realizar audiencia pública de Rendición de cuentas	1 Audiencia pública	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de rendición de cuentas incluyendo la eficacia y pertinencia de los mecanismos de participación ciudadana establecidos en el cronograma.	1 informe de evaluación	Oficina de Control Interno



**CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.**

Para encaminar acciones y canales que garanticen el acceso a la oferta pública institucional determinada en los trámites y servicios que brinda la Administración Municipal a la ciudadanía, mediante la producción de información completa, clara, consistente y ajustada a las realidades de cada grupo de interés y sus expectativas y necesidades. Este componente se reviste como uno de los más importantes en el mejoramiento de la relación de la institucionalidad con la ciudadanía, con miras al logro de tan magno fin se han definido las siguientes actividades:

<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META</b>	<b>RESPONSABLE</b>
Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico	Revisión y socialización del Manual de Atención al Ciudadano	1 socialización	Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial
	Medición y análisis de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y servicios ofrecidos	2 informes	Secretario General y de Gobierno / Web Master
Fortalecimiento de los canales de atención	Certificación laboral en la norma "Atender clientes de acuerdo a procedimiento de servicio"	Personal certificado	Secretaría General y de Gobierno
	Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para mejorar la calidad en la prestación del servicio.	Punto de Atención al Ciudadano - PAC	Secretaría de Planeación y desarrollo territorial
	Implementar nuevos canales de atención a los ciudadanos.	Instalar 3 buzones de sugerencias	Secretaría General y de Gobierno
Talento humano	Ejecución del Plan Institucional de capacitación - PIC	12 jornadas de capacitación	Secretaría General y de Gobierno
	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.	3 sensibilizaciones	Secretaría General y de Gobierno



**MUNICIPIO DE YARUMAL**  
**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**

**2020** Año del Bicentenario  
de Chorros Blancos

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE
	Establecer un sistema de incentivos, para destacar el desempeño de los servidores con relación al servicio prestado al ciudadano	Plan de incentivos implementado	Secretaria General y de Gobierno
Normativo procedimental y	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	2 informes de PQRSD	Asesor Control Interno
	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	3 campañas	Secretaria General y de Gobierno
	Realizar banners internos informativas con relación a la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	4 banner	Secretaria General y de Gobierno/ comunicaciones
	Difundir la Política de Protección de datos personales	1 difusión	Secretaria General y de Gobierno/ Web master

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

Recoge los lineamientos para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015, en materia de acceso a la información pública de su gestión y resultados, la cual dispone de manera abierta a la ciudadanía o cuando ésta así lo requiere, en cumplimiento de la garantía del derecho fundamental al acceso a la información pública., según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.



**MUNICIPIO DE YARUMAL**  
**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**

**2020** Año del Bicentenario  
de Chorros Blancos

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE
Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar la información definida en la normatividad legal vigente (Ley 1712 de 2014 - Decreto 103 de 2015 - Resolución 3564 de 2015)	100% de la información publicada y actualizada	Secretario General y de Gobierno / Web Master
	Publicar 2 conjuntos de datos abiertos	Evidencias de publicación de 2 datos abiertos	Secretario General y de Gobierno / Web Master
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Capacitar a los funcionarios de la Administración Municipal en Materia de Atención a PQRSD	1 capacitación en Materia de Atención a PQRSD	Secretario General y de Gobierno
Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	Difusión de la política de Gestión documental	difusión de la Política	Secretario General y de Gobierno
Criterio diferencial de accesibilidad	Realización y socialización de la Política de transparencia y acceso a la información pública	Política de transparencia y acceso a la información pública	Secretario General y de Gobierno / Web Master

**SEXTO COMPONENTE: Componente: Iniciativas adicionales**

El municipio contempla iniciativas adicionales con el fin de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, se incorporan también estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano entre estas la socialización del Código de Integridad.

Para esta vigencia sean definidas las siguientes iniciativas:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE
Iniciativas	Difusión y apropiación el código de integridad del código de integridad.	2 difusiones Código de integridad	Secretario General y de Gobierno
	Tips o banners con información de los valores del código de integridad.	4 banner	Secretario General y de Gobierno/ comunicaciones



## MUNICIPIO DE YARUMAL

### SECRETARÍA DE PLANEACIÓN

2020 Año del Bicentenario  
de Chorros Blancos

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE
adicionales	Formalizar medidas de austeridad en el uso de recursos financieros	Políticas de Austeridad en el uso de los recursos financieros	Secretaria de Hacienda
	Ejecutar el plan de Seguridad y salud en el trabajo	Plan de trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo ejecutado	Secretario General y de Gobierno

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

Conforme a lo establecido en la normatividad legal vigente y 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 4 de la Función Pública.

El Jefe de Control Interno, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que adelante seguimiento a la gestión del riesgo, verificando la efectividad de los controles.

La Oficina de Control Interno de Gestión realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- **Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- **Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- **Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

El seguimiento adelantado por la Oficina de Control Interno de Gestión se deberá publicar en la página web del municipio.

Original Firmado  
**MIGUEL ANGEL PELAEZ HENAO**  
Alcalde Municipal

Original Firmado  
**GLORIA HELENA PINEDA GUERRA**  
Secretaria de Planeación y Desarrollo territorial

Proyectó	Revisó	Aprobó
Nombre: Gloria H. Pineda Guerra Cargo: Secretaria de Planeación Firma:	Nombre: Gloria H. Pineda Guerra Cargo: Secretaria de Planeación Firma:	Nombre: Miguel A. Peláez Henao Cargo: Alcalde Municipal Firma: