

**INSTITUTO MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y ECONOMICO DE  
PALMIRA**

**PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**Palmira, Valle del Cauca.  
2021**

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN
2. JUSTIFICACIÓN
3. OBJETIVOS
  - 3.1 Objetivo General
  - 3.2 Objetivos Específicos
4. ALCANCE
5. GLOSARIO
6. MECANISMOS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION.
  - 6.1. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
    - 6.1.1 Primer componente: Gestión del Riesgo de Corrupción
    - 6.1.2 Segundo componente: Racionalización de Trámites
    - 6.1.3 Tercer componente: Rendición de Cuentas
    - 6.1.4 Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
    - 6.1.5 Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.
7. NORMATIVIDAD ASOCIADA.
8. ANEXOS.
9. CONTROL DE CAMBIOS.

## **1. INTRODUCCIÓN**

El Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira, formuló para la vigencia 2021 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano donde se identifican, previenen y evalúan posibles riesgos de corrupción, implementado actividades que promuevan transparencia en los procesos misionales, estratégicos y de apoyo.

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el Mapa de riesgos de corrupción de la entidad, las medidas concretas para mitigar los riesgos evidenciados, las estrategias de participación ciudadana y los mecanismos para la rendición de cuentas, el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos incorporados en la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. De igual manera, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2482 de 2012 "Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión" en la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano que pretende acercar El estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública, promover la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones su acceso a la información, a los trámites y servicios.

El Plan incluye cinco (5) componentes,

1. Gestión del riesgo de corrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la información.

Asimismo, el presente documento contendrá los medios dispuestos por la Entidad para la atención a la ciudadanía, y demás estrategias dispuesta para la lucha contra la corrupción.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

El instituto para el Desarrollo Social y Económico de Palmira, de acuerdo a su compromiso con la Transparencia y no tolerancia con la corrupción, establece mecanismos de control y seguimiento, otorgando herramientas para el control de sus riesgos y dando cumplimiento a la normatividad vigente.

Ley 1474 de 2011; Estatuto Anticorrupción: establece en su artículo 73. "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano"

Decreto 1499 de 2017 "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015 "

Decreto Antitrámites 019 de 2012. Ley 962 de 2005 sobre racionalización de trámites y procesos administrativos. Resolución 1099 de 2017 "Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites ".

La política nacional de rendición de cuentas adoptada en el Conpes 3654 de 2010 determinó como otro de sus objetivos: "Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos; para lo cual, las entidades deben no solo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública"

Ley 1712 de 2014 " Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. Objetivo General**

Desarrollar e implementar estrategias para prevenir y mitigar posibles hechos de corrupción mediante la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta la ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" y demás lineamientos; a través de diferentes estrategias que permitan atender la responsabilidad con la ciudadanía.

#### **3.2. Objetivos Específicos**

Elaborar y poner a disposición de la ciudadanía los riesgos de corrupción evidenciados en los procesos misionales y de apoyo.

Desarrollar acciones que fortalezcan el proceso de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, atención al ciudadano y donde se genere información, clara usable y accesible para los diferentes grupos de interés.

Generar mecanismos de seguimiento y auto evaluación que afecten la transparencia en la gestión de la entidad.

### **4. ALCANCE**

Dar cumplimiento a todas las acciones y mecanismos establecidos por el Instituto para la Economía Social, en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las cuales contribuyen en la lucha contra la corrupción, contando con el apoyo de servidores públicos y contratistas.

### **5. GLOSARIO**

Datos abiertos: son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo custodia de las entidades públicas o privadas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que puedan ser reutilizados y crear servicios derivados de los mismos. Ejemplo: Bases de datos en Excel.

Equipo directivo: grupo de servidores que tienen a cargo el direccionamiento estratégico de la entidad. En algunas entidades este equipo está conformado por la alta dirección y por la gerencia pública.



Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira

**NIT. 815.002.334-0**

Esquema de publicación de información: instrumento a través del cual se notifica sobre la información publicada en el sitio Web de la entidad y sobre la que se encuentra disponible en otros medios.

Grupos de valor: personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

Índice de Información Reservada y Clasificada: inventario de la información pública que puede causar daño a determinados derechos o Intereses públicos, por lo que no es publicable. Este índice es útil para que la ciudadanía conozca de antemano cuáles documentos o qué tipo de información tienen acceso restringido y es útil al momento de la elaboración de las respuestas a las solicitudes de información de la entidad, con el fin que no se publique información que no debe serlo ni se niegue el acceso a información que sí debe ser publicada y facilitada a la ciudadanía.

Información pública: es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controle.

Información pública clasificada: información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales.

Información pública reservada: es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública. Dicha norma legal o constitucional debe ser una Ley de la República o debe estar contemplada dentro de la Constitución Nacional. No puede basarse en resoluciones, circulares, decretos, ni ningún tipo de acto administrativo.

Integridad: cumplimiento de las promesas que hace el Estado a los ciudadanos frente a la garantía de su seguridad, la prestación eficiente de servicios públicos, la calidad en la planeación e implementación de políticas públicas que mejoren la calidad de vida de cada uno de ellos.

Nivel de Satisfacción: medida relacionada con el grado de expectativa de los grupos de valor, en el desarrollo de las actividades, procesos o prestación de servicios en cuanto a su calidad y pertinencia.

**Plan:** documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, cronogramas, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles.

**Plan Anticorrupción:** es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, que debe ser diseñado por las entidades públicas pertenecientes a todos los niveles de gobierno. Estos documentos se estructuran sobre cinco componentes: Gestión de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información Pública. (Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República).

**Registro de activos de información:** inventario organizado de la información que tiene una entidad, independientemente que se encuentre en físico o en formato electrónico. Es útil para identificar la información que posee, saber dónde se encuentra y dónde puede ser consultada. Permite preservar la memoria institucional y por tanto facilita la continuidad en los procesos administrativos, de gestión, planeación, seguimiento y a su vez para los procesos de rendición de cuentas y de control social de la que toda entidad que maneje recursos públicos es sujeto.

**Rendición de cuentas:** proceso conformado por el conjunto de normas procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican.

**SUIT:** Sistema único de información de trámites. Instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de Trámites, administra el Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Transparencia activa:** obligación de publicar proactivamente información sin que medie petición alguna, a través de los medios oficiales (sitios web, carteleras, gacetas, etc.) atendiendo los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, eficacia, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, calidad de la información y divulgación proactiva de la información.

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

Transparencia pasiva: obligación de gestionar y responder las solicitudes de información de la ciudadanía bajo los plazos establecidos, y teniendo en cuenta los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, celeridad, gratuidad, no discriminación, eficacia, facilitación y calidad de la información.

## **6. MECANISMOS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION.**

### **6.1. Plan Anticorrupción**

El Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira, dando cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y a las disposiciones del Decreto 1499 de 2017 y el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, formulo y adopto en ultimo cuatrimestre de la vigencia del 2020, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, que tiene un carácter preventivo para el control de la gestión. Está integrado por una serie de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio, a saber:

#### **6.1.1. Primer componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos corrupción.**

Esta herramienta permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Con la “Guía de Administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas” versión 4 de octubre de 2018 del Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual establece lineamientos para la administración del riesgo, se formula el mapa de riesgos de corrupción teniendo en cuenta los procesos y procedimientos actuales de la entidad y el mapa de riesgos institucional vigente.

Documentos de la Entidad:

- Manual de Procedimientos y Procesos 310-23-026-2017 de 12 diciembre 2017
- Mapa de Riesgos Institucionales 310-23-027-2017 de 12 diciembre 2017



## Actividades actuales en la entidad.

|                                                                     |                                                     |                                                                                                                           |                                                     |                                                  |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | 1.1. Política de Administración del Riesgo          | 1.1.1 Actualizar la Política de Administración de Riesgos de la entidad según los lineamientos emitidos por el DAFP       | Política de Administración de Riesgos actualizada.  | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos |
|                                                                     | 1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 1.2.1 Determinar los riesgos de corrupción de acuerdo a los lineamientos emitidos por el DAFP.                            | Mapa de Riesgos por procesos elaborado y publicado  | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos |
|                                                                     |                                                     | 1.2.2 Elaborar el mapa de riesgos de corrupción por procesos para la vigencia del 2021.                                   |                                                     | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos |
|                                                                     | 1.3. Consulta y Divulgación                         | 1.3.1 Divulgar y publicar el Mapa de Riesgos de corrupción para la vigencia 2021 para los usuarios y servidores públicos. | Mapa de Riesgos institucional divulgado y publicado | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos |
|                                                                     | 1.4. Seguimiento                                    | 1.4.1 Realizar seguimientos a los posibles riesgos de corrupción y sus causas.                                            | Informe de Seguimiento comité de control interno    | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos |

## Formato Guía para Matriz:

| DATOS DEL PROCESO                       |              |           |                                         | DEFINICIÓN DEL RIESGO                         |                                       |                   |                                  | DESCRIPCIÓN DEL RIESGO | TIPO DE RIESGO      | CAUSAS                                    | CONSECUENCIAS                        | RIESGO INHERENTE (Antes de controles)  |         |         | CONTROLES    | TIPO DE CONTROL | ASIGNACIÓN DEL RESPONSABLE |
|-----------------------------------------|--------------|-----------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------|----------------------------------|------------------------|---------------------|-------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------|---------|---------|--------------|-----------------|----------------------------|
| ÁREA                                    | DEPENDENCIA  | PROCESO   | OBJETIVO                                | RIESGO                                        | ACCIÓN U OMISIÓN                      | USO DEL PODER     | DESVIAR LA GESTIÓN DE LO PÚBLICO | BENEFICIO PRIVADO      |                     |                                           |                                      | Probabilidad                           | Impacto | Zona de |              |                 |                            |
|                                         |              |           |                                         |                                               |                                       |                   |                                  |                        |                     |                                           |                                      |                                        |         |         |              |                 |                            |
| IDENTIFICACIÓN Y VALORACIÓN DEL RIESGO  |              |           |                                         |                                               |                                       |                   |                                  |                        |                     |                                           |                                      |                                        |         |         |              |                 |                            |
| SEGREGACIÓN Y AUTORIDAD DEL RESPONSABLE | PERIODICIDAD | PROPÓSITO | CÓMO SE REALIZA LA ACTIVIDAD DE CONTROL | QUE PASA CON LAS OBSERVACIONES O DESVIACIONES | EVIDENCIA DE LA EJECUCIÓN DEL CONTROL | DISEÑO DE CONTROL | EJECUCIÓN DE CONTROL             | SOLIDEZ INDIVIDUAL     | SOLIDEZ DE CONJUNTO | CONTROLES AYUDAN A DISMINUIR PROBABILIDAD | CONTROLES AYUDAN A DISMINUIR IMPACTO | RIESGO RESIDUAL (Después de controles) |         |         | Probabilidad | Impacto         | Zona de                    |
|                                         |              |           |                                         |                                               |                                       |                   |                                  |                        |                     |                                           |                                      |                                        |         |         |              |                 |                            |

## Anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción IMDESEPAL

### 6.1.2. Segundo componente: Racionalización de Trámites

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Se establece la oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos), para la priorización de trámites y otros procedimientos administrativos de cara al ciudadano, a racionalizar.

Se plantea seguir los lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, y realizar la debida inscripción de los tramites y otros procedimientos administrativos en el Sistema Único de Información de Trámite (SUIT)

Actividades planteadas para el componente:



Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira

NIT. 815.002.334-0

|                                                                                                                                                                                                                                              |                                 |                                                                                                        |                                                                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 2. RACIONALIZACION DE TRAMITES<br>(Identificación y aplicación de tramites según reglamentos internos, para la racionalización de los tramites se implementara de acuerdo a los lineamientos del DAFP, se inscribirán en la plataforma SUIT) | 2.1. Identificación de Tramites | 2.1.1. Elaborar, divulgar y publicar en la pagina web la "guía de tramites y servicios de la entidad". | Guía de Tramites y Servicios elaborada y publicada en la pagina web |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|

## Anexo 2. Guía de trámites y servicios IMDESEPAL.

### 6.1.3. Tercer componente: Rendición de Cuentas.

Son acciones de petición de información, diálogos e incentivos, que busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entes de control— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

El objetivo de las acciones en este componente, es mantener diálogos de doble vía con los ciudadanos, para la construcción conjunta de necesidades, lineamientos, metodologías e instrumentos que mejoraren la gestión de la entidad.

Se debe publicar en la página web, el informe de gestión que contiene la ejecución y cumplimiento del Plan de Acción anual de la entidad, asimismo, se debe realizar la rendición de cuentas anual al Concejo Municipal de Palmira.

Actividades planteadas para el componente:

|                         |                                                                               |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                            |                                                  |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 3. RENDICION DE CUENTAS | 3.1. informacion de calidad y en lenguaje comprensible                        | 3.1.1 Disponer que la informacion publica de la entidad se encuentre actualizada.<br>3.1.2 Informar a los usuarios y demas interesados sobre los resultados de gestion administrativa de la entidad | Informacion actualizada y publicada en la pagina web                                                                       | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos |
|                         | 3.2. Dialogo de doble via con la ciudadania y sus organizaciones              | 3.2.2 Fomentar la participacion ciudadana mediante el uso de los diferentes mecanismos tales como: escritos, via telefonica, correo electronico, y PQRS.                                            | Dar respuesta oportunamente a las inquietudes presentadas por la ciudadania                                                | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos |
|                         | 3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.3.1 Capacitar a los servidores publicos hacia el ejercicio permanente y transversal orientado a afianzar la relación Entidad – ciudadano en el proceso de Rendicion de Cuentas                    | 2 Capacitaciones a los Servidores publicos para el ejercicio de Rendicion de Cuentas                                       | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos |
|                         | 3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.               | 3.4.1 Evaluar y medir el desempeño de la gestion institucional de la entidad.                                                                                                                       | 2 Jornadas de encuestas de Percepcion y Gestion con los Aprovechadores/Usufructuarios/ Arrendatarios (Minimo 80 Encuestas) | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos |

Calle 32ª No. 30-43 Primer piso - Barrio Centro - Tel. 2859522 Celular: 300-5037419

Email: [info@imdesep.gov.co](mailto:info@imdesep.gov.co) - [imdesep@palmira.gov.co](mailto:imdesep@palmira.gov.co)

Código Postal 763533





Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira

NIT. 815.002.334-0

### Anexo 3. Formato Plan de Acción.

#### 6.1.4. Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

Este componente busca garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Teniendo en cuenta que IMDESEPAL, dispone varios mecanismos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que incluye tres puntos de atención presencial, y dos canales de comunicación virtuales (correo institucional y formulario en línea de PQRS), herramientas que permiten la actividad de seguimiento a los requerimientos que ingresan a la Entidad, el cual aplica para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia 1712/2014.

#### Actividades planteadas para el componente:

|                                                     |                                                               |                                                                                                                                                                                         |                                                                                                             |                                                  |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO | 4.1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 4.1.1 Mantener comunicación directa con los servidores publicos y la alta Direccion de la entidad para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora         | 4 Comites de trabajo con la comunidad                                                                       | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos |
|                                                     | 4.2. Fortalecimiento de los canales de atención.              | 4.2.2 Fortalecer los medios y espacios utilizados por la entidad para la interaccion con los ciudadanos con el fin de atender las inquietudes presentadas                               |                                                                                                             |                                                  |
|                                                     | 4.3. Talento Humano.                                          | 4.3.1 Capacitar a los servidores publicos encargados de atender las solicitudes e inquietudes de los usuarios, en materia de vocación de servicio y gestión.                            | 2 Capacitaciones para reforzar los canales de comunicación en materia de gestion, servicio y accesibilidad. | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos |
|                                                     |                                                               | 4.3.2 Sensibilizar a los servidores publicos de la entidad sobre la obligación de cumplir con los derechos que asisten a los ciudadanos                                                 |                                                                                                             |                                                  |
|                                                     |                                                               | 4.3.3 Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.                                                 |                                                                                                             |                                                  |
|                                                     | 4.4. Normativo y procedimental.                               | 4.4.1 Elaborar periódicamente informes de PQRS para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.                                                              | 12 Informes en el año de seguimiento a PQRS                                                                 | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos |
|                                                     | 4.5. Relacionamiento con el ciudadano.                        | 4.5.1 Implementar la caracterización de los usuarios - grupos de valor, a traves de la cual se identificara las necesidades de informacion y los canales de comunicacion mas utilizados | Caracterizacion de usuarios actualizada o elaborada                                                         | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos |

#### 6.1.5 Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.

Se debe realizar seguimiento de los documentos, avances y necesidades de actualización de la información en la sección de Ley de Transparencia Acceso a la Información Pública de la página web: [www.imdesepal.gov.co](http://www.imdesepal.gov.co). Donde se genere información de calidad garantizando el derecho fundamental de acceso a la información pública, de acuerdo a los siguientes fundamentos legales:

Calle 32ª No. 30-43 Primer piso - Barrio Centro - Tel. 2859522 Celular: 300-5037419

Email: [info@imdesepal.gov.co](mailto:info@imdesepal.gov.co) - [imdesepal@palmira.gov.co](mailto:imdesepal@palmira.gov.co)

Código Postal 763533





Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira

**NIT. 815.002.334-0**

Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"

Resolución 3564 de 2015, la cual desarrolla en su anexo No. 1 los estándares mínimos de publicación en página WEB.

Actividades planteadas para el componente:

|                                                               |                                                                 |                                                                                                                                                                         |                                                                                |                                                  |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION | 5.1. Lineamientos de Transparencia Activa                       | 5.1.1 Publicar los procedimientos y actos asociados a los proceso de contratación                                                                                       | Disponer de la informacion publicada en la pagina web                          | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos |
|                                                               |                                                                 | 5.1.2 Divulgar datos abiertos                                                                                                                                           |                                                                                |                                                  |
|                                                               |                                                                 | 5.1.3 Publicar informacion basica, relevante o de interes general de la entidad                                                                                         |                                                                                |                                                  |
|                                                               | 5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva.                      | 5.2.1 Implementar estrategias que permitan dar respuesta oportuna a los PQRS de conformidad con los terminos establecidos por la ley.                                   | Responder debidamente los PQRS dentro de los terminos establecidos por la ley. | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos |
|                                                               | 5.3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información. | 5.3.1 Implementar la elaboración de las listas de informacion minima para publicar en el sitio web oficial de la entidad                                                | Listados de informacion publica y actualizado                                  | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos |
|                                                               |                                                                 | 5.3.2 Implementar el inventario de la informacion publica generada, obtenida, adquirida y controlada por la entidad , hacer el listado me parece que ambos son lo mismo |                                                                                |                                                  |
|                                                               | 5.4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.                     | 5.4.1. Adecuar la informacion publica producida y obtenida por la entidad, y que sea de interes para nuestros usuarios en medios digitales                              | Informacion publica en medios electronicos                                     | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos |

#### 6.1.6. Iniciativas adicionales: Código de Integridad.

El Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira, adopto mediante la resolución No. 310-23-010-19 de fecha 01 de marzo de 2019, el cual establece los mínimos valores que deben apropiar los servidores Públicos, con el fin de cumplir la Misión, la visión y los objetivos Institucionales bajo los principios de la integridad y la legalidad. El código consta de 7 valores: Honestidad, Respeto, Compromiso, Diligencia, Justicia, Responsabilidad y Transparencia.

|                                       |                           |                                                                                                                       |                                            |                                                  |
|---------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES | 6.1. Código de Integridad | Realizar la divulgacion y publicacion del codigo de integridad, para nuevos funcionarios y contratistas de la entidad | Codigo de integridad publicado y divulgado | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos |
|---------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------------------------|

## **6.2. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.**

El artículo 23 de la Constitución Política establece que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El Derecho de Petición implica el deber que tienen las autoridades de responder prontamente las solicitudes que eleven los ciudadanos, ya sean quejas, manifestaciones, reclamos o consultas, por cuanto toda actuación que inicie una persona ante las autoridades, implica el ejercicio del derecho de petición sin que sea necesario invocarlo, de acuerdo con lo señalado en la Ley 1755 de 2015.

En el mismo sentido, los ciudadanos o grupos de interés pueden presentar las quejas, reclamos o denuncias de manera personal, escrita, telefónica y a través de los diferentes medios habilitados para ello, entendiéndose estos canales para recibir cualquier información que pueda aportar en la prevención y control de actos de corrupción.

En concordancia con lo anterior, el Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira, cuenta con los siguientes canales de comunicación:

**Presencial:** en nuestra oficina principal ubicada en la ciudad de Palmira, en la calle 32A # 30-43 primer piso, en los siguientes horarios lunes a jueves 7:30 a.m. – 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m., viernes 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

**Telefónico:** a través del PBX 2859522 o el celular 300 5037419 en los siguientes horarios lunes a jueves 7:30 a.m. – 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m., viernes 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

**Electrónico:** por el correo electrónico: [info@imdesepal.gov.co](mailto:info@imdesepal.gov.co), o diligenciando el “Formulario de PQRS” disponible en nuestro portal [www.imdesepal.gov.co](http://www.imdesepal.gov.co), en el siguiente enlace: botón “PQRDS”.

## **7. NORMATIVIDAD ASOCIADA**

- Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”

**NIT. 815.002.334-0**

- Decreto 591 de 2018 "Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones"
- Decreto Antitrámites 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública."
- Ley 962 de 2005 "Por la cual se dictan 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".
- Resolución 1099 de 2017 "Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites".
- La Política Nacional de Rendición DE Cuentas adoptada en el Conpes 3654 de 2010 determinó como otro de sus objetivos: "Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos; para lo cual, las entidades deben no solo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública"
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"
- Resolución 3564 de 2015 "Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública"

## **8. ANEXOS**

Matriz plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2021.

La matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, contiene las actividades, producto, indicadores, metas, subcomponentes, componentes, responsables, fechas de ejecución y de monitoreo.

## **9. CONTROL DE CAMBIOS**

| VERSION | FECHA      | ITEM MODIFICADO             | DESCRIPCION       |
|---------|------------|-----------------------------|-------------------|
| 1       | 16/11/2020 |                             | Elaboración       |
| 2       | 29/01/2021 | Actualización vigencia 2021 | Todo el documento |



♡ PALMIRA  
pa' lante

| COMPONENTE                                                                                                                                                                                                                                | SUBCOMPONENTES                                                                | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                      | META/PRODUCTO                                                                                                              | RESPONSABLE                                      | FECHA                                                                                                                                                     |            | MONITOREO CUATRIMESTRAL |               |                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------------------|---------------|------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                               |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                            |                                                  | Inicio                                                                                                                                                    | Fin        | 1<br>(abril)            | 2<br>(agosto) | 3<br>(diciembre) |
| 1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION                                                                                                                                                                       | 1.1. Política de Administración del Riesgo                                    | 1.1.1 Actualizar la Política de Administración de Riesgos de la entidad según los lineamientos emitidos por el DAFP.                                                             | Política de Administración de Riesgos actualizada.                                                                         | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos | 10/01/2021                                                                                                                                                | 2/12/2021  |                         |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           | 1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción                           | 1.2.1 Determinar los riesgos de corrupción de acuerdo a los lineamientos emitidos por el DAFP.                                                                                   | Mapa de Riesgos por procesos elaborado y publicado                                                                         | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos | 10/01/2021                                                                                                                                                | 29/01/2021 |                         |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                               | 1.2.2 Elaborar el mapa de riesgos de corrupción por procesos para la vigencia del 2021.                                                                                          |                                                                                                                            | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos | 20/01/2021                                                                                                                                                | 29/01/2021 |                         |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           | 1.3. Consulta y Divulgación                                                   | 1.3.1 Divulgar y publicar el Mapa de Riesgos de corrupción para la vigencia 2021 para los usuarios y servidores públicos.                                                        | Mapa de Riesgos institucional divulgado y publicado                                                                        | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos | 01/02/2021                                                                                                                                                | 05/02/2021 |                         |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           | 1.4. Seguimiento                                                              | 1.4.1 Realizar seguimientos a los posibles riesgos de corrupción y sus causas.                                                                                                   | Informe de Seguimiento comité de control interno                                                                           | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos | 15/06/2021                                                                                                                                                | 31/12/2021 |                         |               |                  |
| 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES (Identificación y aplicación de trámites según reglamentos internos, para la racionalización de los trámites se implementará de acuerdo a los lineamientos del DAFP, se inscribirán en la plataforma SUIT) | 2.1. Identificación de Trámites                                               | 2.1.1. Elaborar, divulgar y publicar en la página web la "guía de trámites y servicios de la entidad".                                                                           | Guía de Trámites y Servicios elaborada y publicada en la página web                                                        | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos | 10/01/2021                                                                                                                                                | 29/01/2021 |                         |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                               |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                            | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos | 01/02/2021                                                                                                                                                | 05/02/2021 |                         |               |                  |
| 3. RENDICIÓN DE CUENTAS                                                                                                                                                                                                                   | 3.1. Información de calidad y en lenguaje comprensible                        | 3.1.1 Disponer que la información pública de la entidad se encuentre actualizada.                                                                                                | Información actualizada y publicada en la página web                                                                       | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos | 29/01/2021                                                                                                                                                | 31/12/2021 |                         |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                               | 3.1.2 Informar a los usuarios y demás interesados sobre los resultados de gestión administrativa de la entidad                                                                   |                                                                                                                            |                                                  | 01/12/2021                                                                                                                                                | 31/12/2021 |                         |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           | 3.2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones              | 3.2.2 Fomentar la participación ciudadana mediante el uso de los diferentes mecanismos tales como: escritos, vía telefónica, correo electrónico, y PQRSO.                        | Dar respuesta oportunamente a las inquietudes presentadas por la ciudadanía                                                | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos | 29/01/2021                                                                                                                                                | 31/12/2021 |                         |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           | 3.3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.3.1 Capacitar a los servidores públicos hacia el ejercicio permanente y transversal orientado a afianzar la relación Entidad – ciudadano en el proceso de Rendición de Cuentas | 2 Capacitaciones a los Servidores públicos para el ejercicio de Rendición de Cuentas                                       | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos | 01/02/2021                                                                                                                                                | 31/12/2021 |                         |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           | 3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.               | 3.4.1 Evaluar y medir el desempeño de la gestión institucional de la entidad.                                                                                                    | 2 Jornadas de encuestas de Percepción y Gestión con los Aprovechadores/Usufructuarios/ Arrendatarios (Mínimo 80 Encuestas) | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos | 01/02/2021                                                                                                                                                | 31/12/2021 |                         |               |                  |
| 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO                                                                                                                                                                                       | 4.1. Estructura administrativa y Direcciónamiento estratégico                 | 4.1.1 Mantener comunicación directa con los servidores públicos y la alta Dirección de la entidad para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora  | 4 Comités de trabajo con la comunidad                                                                                      | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos | 01/02/2021                                                                                                                                                | 31/12/2021 |                         |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                               | 4.2. Fortalecimiento de los canales de atención.                                                                                                                                 |                                                                                                                            |                                                  | 4.2.2 Fortalecer los medios y espacios utilizados por la entidad para la interacción con los ciudadanos con el fin de atender las inquietudes presentadas | 01/02/2021 | 31/12/2021              |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           | 4.3. Talento Humano.                                                          | 4.3.1 Capacitar a los servidores públicos encargados de atender las solicitudes e inquietudes de los usuarios, en materia de vocación de servicio y gestión.                     | 2 Capacitaciones para reforzar los canales de comunicación en materia de gestión, servicio y accesibilidad.                | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos | 01/02/2021                                                                                                                                                | 31/12/2021 |                         |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                               | 4.3.2 Sensibilizar a los servidores públicos de la entidad sobre la obligación de cumplir con los derechos que asisten a los ciudadanos                                          |                                                                                                                            |                                                  | 01/02/2021                                                                                                                                                | 31/12/2021 |                         |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                               | 4.3.3 Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.                                          |                                                                                                                            |                                                  | 01/02/2021                                                                                                                                                | 31/12/2021 |                         |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           | 4.4. Normativo y procedimental.                                               | 4.4.1 Elaborar periódicamente informes de PQRSO para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.                                                      | 12 Informes en el año de seguimiento a PQRS                                                                                | Dirección, Líderes y/o Coordinadores de procesos | 01/02/2021                                                                                                                                                | 31/12/2021 |                         |               |                  |
|                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                               |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                            |                                                  | 01/02/2021                                                                                                                                                | 30/06/2021 |                         |               |                  |



|                                                               |                                                                 |                                                                                                                                                                                         |                                                                                 |                                                  |            |            |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|------------|------------|--|--|--|
|                                                               | 4.5. Relacionamiento con el ciudadano.                          | 4.5.1 Implementar la caracterización de los usuarios - grupos de valor, a través de la cual se identificara las necesidades de informacion y los canales de comunicacion mas utilizados | Caracterizacion de usuarios actualizada o elaborada                             | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos | 01/02/2021 | 31/12/2021 |  |  |  |
|                                                               |                                                                 |                                                                                                                                                                                         |                                                                                 |                                                  |            |            |  |  |  |
| 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION | 5.1. Lineamientos de Transparencia Activa                       | 5.1.1 Publicar los procedimientos y actos asociados a los proceso de contratacion                                                                                                       | Disponer de la informacion publicada en la pagina web                           | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos | 01/02/2021 | 31/12/2021 |  |  |  |
|                                                               |                                                                 | 5.1.2 Divulgar datos abiertos                                                                                                                                                           |                                                                                 |                                                  | 01/02/2021 | 31/12/2021 |  |  |  |
|                                                               |                                                                 | 5.1.3 Publicar informacion basica, relevante o de interes general de la entidad                                                                                                         |                                                                                 |                                                  | 01/02/2021 | 31/12/2021 |  |  |  |
|                                                               | 5.2. Lineamientos de Transparencia Pasiva.                      | 5.2.1 Implementar estrategias que permitan dar respuesta oportuna a los PQRSD de conformidad con los terminos establecidos por la ley.                                                  | Responder debidamente los PQRSD dentro de los terminos establecidos por la ley. | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos | 01/02/2021 | 31/12/2021 |  |  |  |
|                                                               | 5.3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información. | 5.3.1 Implementar la elaboración de las listas de informacion minima para publicar en el sitio web oficial de la entidad                                                                | Listados de informacion publica y actualizado                                   | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos | 01/02/2021 | 31/12/2021 |  |  |  |
|                                                               |                                                                 | 5.3.2 Implementar el inventario de la informacion publica generada, obtenida, adquirida y controlada por la entidad , hacer el listado me parece que ambos son lo mismo                 |                                                                                 |                                                  | 01/02/2021 | 31/12/2021 |  |  |  |
|                                                               | 5.4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.                     | 5.4.1. Adecuar la informacion publica producida y obtenida por la entidad, y que sea de interes para nuestros usuarios en medios digitales                                              | Informacion publica en medios electronicos                                      | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos | 01/02/2021 | 31/12/2021 |  |  |  |
|                                                               |                                                                 |                                                                                                                                                                                         |                                                                                 |                                                  |            |            |  |  |  |
| COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES                         | 6.1.Codigo de Integridad                                        | Realizar la divulgacion y publicacion del codigo de integridad, para nuevos funcionarios y contratistas de la entidad                                                                   | Codigo de integridad publicado y divulgado                                      | Direccion, Lideres y/o Coordinadores de procesos | 01/02/2021 | 31/12/2021 |  |  |  |


  
ANGELA MARIA VASQUEZ OSORIO
  
Directora MDESEPAL.