

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHÍA DESPACHO DEL ALCALDE Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 100.23.01
RESOLUCIÓN N° 008		septiembre de 2020 Página 1 de 1

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2022".

EL ALCALDE MUNICIPAL DE QUINCHÍA RISARALDA, en uso de sus facultades legales en especial las que le señala el numeral 3 del artículo 315 de la Constitución Política y los numerales 1 y 7 del literal d) del artículo 91 de la Ley 136 de 1994, y,

CONSIDERANDO:

A-. Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la 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".

B-. Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia

C-. Que, por lo anterior,

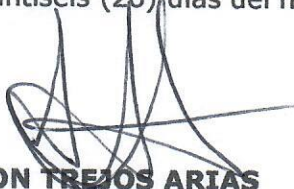
RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia fiscal 2022, contenido en el documento anexo, el cual forma parte integral de la presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Quinchía, Risaralda, a los veintiséis (26) días del mes de enero de 2022.



ABSALON TREJOS ARIAS
Alcalde Municipal

Proyectó: Claudia M. Cardona, Secretaria Ejecutiva

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHÍA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 1 de 41

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE QUINCHÍA RISARALDA

ABSALÓN TREJOS ARIAS

ALCALDE 2020 – 2023

VIGENCIA 2022

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 2 de 41

Tabla de contenido

INTRODUCCION	4
MARCO LEGAL	5
ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS	8
MISIÓN	8
VISIÓN	8
VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO - CÓDIGO DE INTEGRIDAD	8
DEFINICIÓN DE HECHOS DE CORRUPCIÓN CONSTITUIDOS COMO DELITOS EN CONTRA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN COLOMBIA	9
ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	18
OBJETIVO GENERAL	19
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.	19
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2022	21
A. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	22
1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCION	22
2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	24
B. RACIONALIZACION DE TRÁMITES	26
C. RENDICION DE CUENTAS	28
D. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO	33
E. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	37
F. INICIATIVAS ADICIONALES	40
ANEXOS	41

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 3 de 41

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHÍA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: 120
		Septiembre de 2020
		Página 4 de 41

INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Quinchía es una herramienta que busca generar confianza en la comunidad frente a los funcionarios públicos que prestan sus servicios a la entidad, a través del desarrollo de procesos transparentes, asegurando el control social y la potestad que tiene el ciudadano para el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

La administración municipal “UNID@S SOMOS MAS” del Municipio de Quinchía Risaralda, cumpliendo con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011 en sus artículos 73 y 76, y teniendo en cuenta la Estrategia para la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, así como la Guía para la gestión del riesgo de corrupción; define las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración transparente, al servicio de la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública, para la implementación de dichas políticas.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y que esa se comprometa con la vigilancia del que hacer del estado, se incluye en este plan la rendición de cuentas, fundamentado en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil, con el ánimo de beneficiar la transparencia en el accionar del Estado y de recuperar la confianza en las instituciones.

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 5 de 41

MARCO LEGAL

METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Art. 73 Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE Art. 4° Art. 2° Art. 55 Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE Art. 15 <hr/> Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República Arts. .2.1, .4.1 y siguientes	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—. Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República. Deroga el Decreto 4637 de 2011. 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 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”.
---	--	--

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 6 de 41

	Decreto 124 de 2016 Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que deben publicar las entidades a más tardar el 31 de enero de cada año se debe elaborar siguiendo la nueva metodología	Todo	Se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 de Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
	Decreto 672 de 2017 Objeto, naturaleza y estructura del departamento administrativo de la presidencia de la república	Art. 28	Se crea y determinan funciones para la Secretaría de transparencia de la Presidencia de la República
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	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	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	Todo	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

"UNIDOS SOMOS MAS"

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 7 de 41

Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	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	Art. 76	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
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO	Código: 120
		Septiembre de 2020
		Página 8 de 41

ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

MISIÓN

Quinchía a través de la gerencia y la prevalencia del interés general, logrará un desarrollo participativo de las comunidades, con justicia, solidaridad y convivencia social, además gestionará recursos para apalancar el desarrollo territorial sostenido y sostenible para lograr un Quinchía posicionado en el desarrollo regional.

VISIÓN

En el 2026 “Nuestro Municipio será viable en lo económico, sostenible en lo Ambiental, con inclusion en lo social, con desarrollo para el progreso, próspero, participativo y en Paz”.

VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO - CÓDIGO DE INTEGRIDAD

- **HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 9 de 41

- **RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **DILIGENCIA:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

DEFINICIÓN DE HECHOS DE CORRUPCIÓN CONSTITUIDOS COMO DELITOS EN CONTRA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN COLOMBIA

En este punto definiremos los hechos de corrupción en los que podría incurrir un funcionario público y que están tipificados en la legislación colombiana.

Soborno: El que entregue o prometa dinero u otra utilidad a un testigo para que falte a la verdad o la calle total o parcialmente en su testimonio.

Cohecho: Se define en varias modalidades

Cohecho propio: Ocurre cuando el servidor público recibe para sí o para otro dinero u otra utilidad, o acepta promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales.

Cohecho Impropio: Ocurre cuando el servidor público acepta para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones.

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 10 de 41

Cohecho por dar u Ofrecer: Incurrir en este delito quien de u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público.

Concusión: Ocurre cuando el servidor público abusando de su cargo o de sus funciones constriñe o induce a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero u otra utilidad.

Prevaricato: Se define en varias modalidades.

Prevaricato por acción: Incurrir en este delito el servidor público que profiera resolución, dictamen manifiestamente contrario a la ley.

Prevaricato por omisión: Incurrir en este delito el servidor público que omita, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones.

Prevaricato por asesoramiento ilegal: Incurrir en este delito el servidor público que asesore, aconseje o patrocine de manera ilícita a persona que gestione cualquier asunto público de su competencia.

Peculado: Se define en varias modalidades:

Peculado por apropiación: Es la apropiación de un bien del estado o de bienes cuya administración, tenencia o custodiase le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones en provecho suyo o de un tercero.

Peculado por uso: Es el uso indebido de un bien del estado o de bienes cuya administración, tenencia o custodiase le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones en provecho suyo o de un tercero.

Peculado por error ajeno: Es la apropiación o retención de bienes que por error ajeno hubiere recibido.

Peculado por aplicación oficial diferente: Es la aplicación diferente de los bienes del estado de aquella a que están destinados o la inversión de dineros del estado en forma no prevista en el presupuesto.

Fraude: Engaño económico con la intención de conseguir un beneficio, y con el cual alguien queda perjudicado.

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 11 de 41

Cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de confianza. Estos actos no requieren la aplicación de amenaza de violencia o de fuerza física. Los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios, para evitar pagos o pérdidas de servicios, o para asegurarse ventajas personales o de negocio.

Fraude Procesal: falsedad en una actuación procesal judicial o administrativa realizada por cualquier persona, que interesada en resolver un asunto jurídico que se está conociendo en alguna institución judicial, provoque un engaño a través de informaciones falsas para obtener un beneficio en consecuencia de esa información, la cual no habría sido obtenida si la información brindada hubiera sido la verídica.

Falsedad en Documento Privado: es una conducta tipificada como delictuosa de la siguiente manera: “El que falsifique documento privado que pueda servir de prueba en cualquier proceso” y “el que por cualquier medio fraudulento induzca en error a un servidor público para obtener sentencia, resolución o acto administrativo contrario a la ley también incurrirá en este hecho punible”.

Falsedad material en documento público: Conducta consistente en la realización de falsificación de documento público que pueda servir de prueba en cualquier proceso; resulta de crear totalmente el documento falso, imitar uno ya existente o alterar el contenido de un auténtico.

Falsedad ideológica en documento público: cuando en un escrito genuino se incluyen manifestaciones contrarias a la verdad

Fraude fiscal: Vulneración de una norma tributaria con la que se pretende eludir mediante engaño el pago de un impuesto.

Fraude Ocupacional: Podemos definirlo como el aprovechamiento de la posición en una organización con el objeto de utilizar o aplicar indebidamente los recursos o activos de dicha organización, en forma deliberada para el enriquecimiento personal.

Fraude Corporativo: Fraude cometido por uno o más agentes de una organización en el curso de sus ocupaciones; cuyos principales medios son la autoridad, las atribuciones y los permisos conferidos a él o ellos por la organización a la que pertenecen.

Fraude Informático: se da de variadas formas para obtener beneficios personales por medios electrónicos y tecnológicos

➤ Alterando el ingreso de datos de forma ilegal a redes de información de sistemas informáticos

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 12 de 41

- Alterando, destruyendo, suprimiendo o robando datos sin tener autorización y vulnerando un sistema.
- Alterando o borrando archivos
- Suplantando la autenticación de códigos de acceso o passwords
- Alterando o dando mal uso a sistemas o software, o reescribiendo códigos con propósitos fraudulentos.
- Utilización de sistemas computacionales, para robar instituciones financieras, realizar extorsiones o robar información clasificada o personal.
- Acosar o extorsionar a personas en redes sociales, chats o correo electrónico

Tráfico de Influencias: Incurrir en este delito quien invocando influencias reales o simuladas reciba, haga dar o prometer para sí o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer.

Conflicto de Intereses: Situación en que un interés interfiere o puede interferir con la capacidad de una persona, organización o institución para actuar de acuerdo con el interés de otra parte, siempre que aquella persona, organización o institución tenga una obligación (legal, administrativa, contractual, convencional, fiduciaria o ética) de actuar de acuerdo con el interés de la otra parte.

También se define cuando un funcionario público antepone sus intereses personales a los de la administración municipal y ante todo a los de la comunidad y cuando dichos intereses personales influyen de forma indebida en su criterio administrativo y de gestión al interior de la entidad territorial

Abuso de Autoridad: Se define en varias modalidades:

Abuso de autoridad por acto arbitrario o injusto: Incurrir en este delito el funcionario público o empleado oficial que fuera de los casos especialmente previstos como delito, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario o injusto.

Abuso de autoridad por omisión de denuncia: Incurrir en este delito el empleado oficial que teniendo conocimiento de la comisión de un delito cuya averiguación deba adelantarse de oficio, no informe ante la autoridad competente.

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 13 de 41

Revelación de secreto: Incurrir en este delito el empleado oficial que indebidamente dé a conocer documento o noticia que deba mantener en secreto o reserva.

Utilización de asunto sometido a secreto o reserva: Incurrir en este delito el empleado oficial que utilice en provecho propio o ajeno, descubrimiento científico, u otra información o dato llegados a su conocimiento por razón de sus funciones, y que deban permanecer en secreto o reserva.

Abandono del cargo: Incurrir en este delito el empleado oficial que abandone su cargo sin justa causa.

Asesoramiento y otras actuaciones ilegales: Incurrir en este delito el empleado oficial que ilegalmente represente, litigue, gestione o asesore en asunto judicial, administrativo o policivo.

Intervención en política: Incurrir en este delito el empleado oficial que forme parte de comités, juntas o directorios políticos o intervenga en debates o actividades de este carácter.

Empleo ilegal de la fuerza pública: Incurrir en este delito el empleado oficial que obtenga el concurso de la fuerza pública o emplee la que tenga a su disposición para consumir acto arbitrario o injusto, o para impedir o estorbar el cumplimiento de orden legítima de otra autoridad.

Omisión de apoyo: Incurrir en este delito el agente de la fuerza pública que rehúse o demore indebidamente el apoyo pedido por autoridad competente, en la forma establecida por la ley.

Extralimitación de Funciones: conducta de un funcionario al excederse en la ejecución de sus funciones o atribuciones, sobre todo cuando estas perjudican o lesionan a terceros, bien sean funcionarios de la misma administración o comunidad en general.

En general, se trata del abuso de confianza o libertad en la ejecución de labores y toma de decisiones que le corresponden a otros o que no corresponden con las labores misionales de la entidad o sus procedimientos establecidos.

Suplantación: Generalmente se relaciona con la sustitución de la identidad, la fisonomía, la autoridad o la posición de otro individuo para realizar acciones deliberadas o fraudulentas, en otras palabras es la conducta que adopta un individuo al hacerse pasar por otro o autenticarse como otra persona (suplantación electrónica).

Concierto para Delinquir: conducta delictiva que asocia 2 o más individuos que se reúnen o conciertan para celebrar un convenio o un pacto que tiene como fin la organización de dichos

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 14 de 41

individuos en la entidad o en sociedad con fines delictivos, sin que se especifique qué tipo de delitos se cometerá, el momento y el lugar.

Esta conducta puede generar cualquiera de los demás delitos o actos de corrupción, pero cuya comisión es colectiva.

Celebración Indevida de Contratos: Se presenta de varias formas:

Violación del régimen legal de inhabilidades e incompatibilidades: Ocurre cuando un empleado oficial interviene en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación del régimen legal de inhabilidades o incompatibilidades.

Interés ilícito en la celebración de contratos: Ocurre cuando un empleado oficial se interesa en provecho propio o de un tercero, en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir por razón de su cargo o de sus funciones

Contrato sin cumplimiento de requisitos legales: Ocurre cuando un empleado oficial que por razón del ejercicio de sus funciones y con el propósito de obtener un provecho ilícito para sí, para el contratista o para un tercero, tramita contratos sin observancia de los requisitos legales esenciales o los celebra o liquida sin verificar el cumplimiento de los mismos.

Fraccionamiento de Contratos: Acción mediante la cual una entidad o un funcionario divide un proyecto, sin ninguna justificación, en dos o más contratos de la misma naturaleza o necesidad, para suscribirlo indebidamente entre dos o más contratistas, o con un solo contratista, evitando así el proceso licitatorio o de concurso.

Malversación de Fondos: Utilización indebida de dinero o bienes del Estado, desviándolos a usos para los cuales no se habían destinado en principio, o más comúnmente utilizándolos para beneficio propio y no necesariamente por un funcionario público.

Chantaj: Presión o amenaza que se hace sobre una persona para sacar algún provecho de ella, especialmente la de hacer pública cierta información que puede resultarle perjudicial.

Extorsión: Constreñimiento que se hace a una persona con el fin de hacer, tolerar u omitir alguna cosa para obtener provecho ilícito o cualquier utilidad ilícita o beneficio ilícito, para sí o para un tercero. Es un delito que afecta la libertad tanto como la propiedad y la integridad física. Se debe considerar como una de las múltiples formas de coaccionar la libertad individual. Tiende a presentar permanencia en el tiempo y puede adoptar formas esporádicas, intermitentes o continuas”

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 15 de 41

Negligencia: Falta de cuidado, aplicación y diligencia de un funcionario en las funciones propias que le han encomendado realizar que provoca, en especial en el incumplimiento de una obligación. Es una omisión que recae sobre un servidor público al no cumplir cabalmente con la constitución, la ley y sus funciones.

Nepotismo: práctica entendida como la desmedida preferencia que algunos funcionarios (comúnmente alcaldes) dan a sus parientes para las concesiones, contratos o empleos públicos.

Intercambio de Favores: Práctica de nepotismo entre mandatarios de diferentes municipios para intercambiar cargos para sus familiares, encubriendo dicho delito.

También tipifica una práctica de compensación con cargos o contratos por ayudas recibidas (económicas o electorales).

Trafico de Dinero y Lavado de Activos: Proceso mediante el cual, organizaciones criminales buscan dar apariencia de legalidad a los recursos generados de sus actividades ilícitas.

En términos prácticos, es el proceso de hacer que dinero sucio parezca limpio, haciendo que las organizaciones criminales o delincuentes puedan hacer uso de dichos recursos y en algunos casos obtener ganancias sobre los mismos utilizando los contratos estatales para disimular la actividad ilícita y con la colaboración de funcionarios públicos.

Cientelismo - Amiguismo: Práctica política de favorecer a los amigos en perjuicio de otras personas, en especial por lo que se refiere a nombramientos laborales u otorgamiento de contratos, en compensación por ayudas políticas en tiempos electorales.

Contratación a Dedo: forma de contratación directa sin pluralidad en la oferta ni la debida publicidad que garantice la postulación de varios oferentes, lo que aumenta el riesgo de corrupción y mal uso de los recursos públicos.

Supervisión e Interventoría Desleal: Actuación proclive a la comisión de delitos o actos de corrupción que adopta un supervisor o interventor para amañar los informes de avance o ejecución de las obras, compras, servicios u otra modalidad contractual para beneficiarse económica o materialmente en socio con el contratista, causando un perjuicio, detrimento o mala calidad del producto contratado.

Consortios o Uniones Temporales de Papel: Figura empresarial conformada por varias empresas de forma ficticia y sin cumplimiento de los requisitos legales para ganar concursos públicos de contratación.

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 16 de 41

Beneficiarios Fantasmas: Personas inexistentes anotadas o caracterizadas como grupos poblacionales que acceden a servicios del estado como mecanismo para acaparar los beneficios y recursos promovidos por los entes territoriales que finalmente terminan en manos de funcionarios públicos corruptos

Resistencia a la Auditoria y al Ejercicio del Control Interno: Conducta adoptada por un funcionario de no dejarse efectuar los controles establecidos y los mecanismos de auditoría, aduciendo demasiada ocupación o falta de tiempo para no permitir el descubrimiento de actos de corrupción, delitos o situaciones anómalas que los pongan en evidencia.

Ocultamiento o Desaparición de Evidencias o Soportes Documentales: Actos deliberados de eliminación de pruebas de procesos, tramites, expedientes etc. para evitar o desviar investigaciones.

Borrado Intencional de Información Sistematizada o Medios Electrónicos: Acción cometida por funcionario, en la que de forma deliberada borra evidencia electrónica de procesos o bases de datos para entorpecer la operatividad del ente u ocultar conductas delictivas.

Encubrimiento: conservar a sabiendas objetos provenientes de una infracción, o en sustraer a la justicia personas responsables de una infracción.

Acción de tapar, ocultar, camuflar o disimular un acto incriminatorio realizado por una persona, que sin tener participación en un hecho delictivo cuya comisión conoce, bien auxiliándole para que se aprovechen de los efectos del delito, bien desarrollando una actividad de ocultamiento de los instrumentos y efectos del mismo, bien ayudando a los responsables del delito a eludir la acción de la Justicia.

Omisión de Acciones de Repetición: Abstención intencional de transferir la responsabilidad del pago o reposición de un bien del municipio al perpetrador de un detrimento, ocasionando una pérdida definitiva del patrimonio municipal.

Enriquecimiento Ilícito: Incurrir en este delito el empleado oficial que por razón del cargo o de sus funciones, obtenga incremento patrimonial no justificado, siempre que el hecho no constituya otro delito

Acoso: Maltrato psicológico, verbal, o físico reiterativo, producido por un funcionario público a un ciudadano o a otro funcionario público, aprovechándose de su jerarquía institucional o en concierto con otros funcionarios o personas y en contra de la voluntad del acosado (acoso laboral).

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 17 de 41

Consiste en provocar molestias al acosado a fin de que desista de su cargo o de sus derechos, o simplemente hostigar para marcar territorio o línea de poder, causando miedo, desprecio o desánimo de un trabajador.

También se trata de actos vejatorios y descalificadores hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquica y socialmente (acoso psicológico).

De igual manera constituye conductas reiterativas de solicitud de favores sexuales en contra del consentimiento del acosado (acoso Sexual).

Más recientemente y con ocasión del uso de las Tics el uso de información electrónica y medios de comunicación para acosar a un individuo o grupo (Ciberacoso).

Usurpación y Abuso de Funciones Públicas

Usurpación de funciones públicas: Incurre en este delito el particular que sin autorización legal ejerza funciones públicas.

Abuso de función pública: Incurre en este delito el empleado oficial que abusando de su cargo realice funciones públicas diversas de las que legalmente le correspondan.

Simulación de investidura o cargo: Incurre en este delito el que simulare investidura o cargo público o fingiere pertenecer a la fuerza pública

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 18 de 41

ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Componentes:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- f) Iniciativas Adicionales

- ✓ El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se elaborará anualmente.
- ✓ Se publicará a más tardar el 31 de enero de cada año.

"UNIDOS SOMOS MAS"

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHÍA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 19 de 41

- ✓ La Oficina de Planeación liderará su elaboración y su consolidación.
- ✓ El líder de los procesos junto con su equipo propondrá las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ El plan contiene acciones integrales y articuladas con otros instrumentos de la gestión o planes institucionales. No actividades y supuestos de acción separados.
- ✓ Ser una apuesta institucional para combatir la corrupción.
- ✓ Una vez publicado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.
- ✓ Una vez publicado, la entidad adelantará las actuaciones necesarias para dar a conocer interna y externamente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y su seguimiento y monitoreo. Así mismo, se promocionará y divulgará dentro de su estrategia de rendición de cuentas.

OBJETIVO GENERAL

Afianzar las acciones que la entidad ha venido adelantando para fortalecer la transparencia y la lucha contra la corrupción e implementar nuevas estrategias, a fin de optimizar las prácticas de buen gobierno en el marco de la legalidad y la ética, siguiendo las directrices impartidas para tal efecto mediante la ley 1474 de 2011 y sus decretos reglamentarios; a fin de adoptar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano de la administración municipal de Quinchía para el año 2022.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- A. Promover, publicar e implementar las herramientas de control dentro de la Administración Municipal, para evitar los posibles actos de corrupción al interior del Municipio de Quinchía, durante la vigencia 2022 y adoptar las medidas necesarias para mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios.

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 20 de 41

- B. Desarrollar un sistema de identificación, seguimiento y control de los riesgos de corrupción institucionales, identificando en cada una de los procesos las causas generadoras de dichos riesgos y las estrategias o acciones para reducir o evitar su materialización.
- C. Promover la cultura de la legalidad en la comunidad, generando espacios de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.
- D. Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos en los diferentes sectores de inversión, racionalizando los trámites con el fin de reducir los costos operativos de la entidad, además de los consumos exagerados de recursos con el fin de reducir el gasto de papel e insumos, contribuyendo así con el medio ambiente a través del uso de la TIC's y garantizando una administración alineada con los principios de austeridad en la Gestión Pública.
- E. Implementar mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía y hacerlo parte fundamental del Plan anticorrupción
- F. Facilitar el acceso de los usuarios al portafolio de servicios que brinda la Administración Municipal, a través del mejoramiento de los procesos de atención al ciudadano, incentivando el acercamiento de la comunidad a los procesos administrativos propios del municipio.
- G. Publicar las acciones anticorrupción y Anti trámites en el portal Web de la Alcaldía de Quinchía con el fin de contar con la veeduría de la ciudadanía.
- H. Fortalecer la comunicación con los ciudadanos a través de los distintos medios de comunicación con que cuenta el Municipio, permitiéndoles conocer la información concerniente a los procesos, proyectos y actividades administrativas desarrolladas e ilustrar a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental de seguimiento y control social de los recursos públicos.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, la administración municipal elabora la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2022.

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 21 de 41

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2022

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHÍA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 22 de 41

El Municipio de Quinchía Risaralda está comprometido con el cumplimiento de los fines sociales del estado, a través de la adopción de políticas nacionales en el nivel territorial, para lograr mediante la gestión administrativa, la concertación con la comunidad y la permanente ejecución de políticas sociales, brindarle bienestar a sus habitantes y lograr disminuir los índices de necesidades básicas insatisfechas existentes, bajo los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, eficiencia, participación, responsabilidad y transparencia, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Una administración que genere confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que se pueden evidenciar la destinación de sus impuestos en obras de beneficio a los sectores más pobres y vulnerables.

La administración municipal ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e integra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

A. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El Municipio de Quinchía, representado por el Alcalde, emite los siguientes criterios de orientación para la toma de decisiones con respecto a la Administración de los Riesgos que puedan afectar el cumplimiento de su misión constitucional, los objetivos institucionales, los planes, programas y proyectos de la Entidad y exhorta a que sean aplicadas por todos los servidores públicos.

Estas políticas están armonizadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y las normas orientadas a definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización, que puedan afectar el logro de los objetivos o poner en peligro su existencia.

El Despacho de la Alcaldía se compromete a liderar y apoyar la Administración de Riesgos de acuerdo con estas políticas en todos los procesos y actividades, estableciendo acciones para aquellos riesgos valorados en las zonas moderada, alta y extrema.

Todas las acciones conducentes a ello, estarán siempre acordes con la legislación vigente y la normatividad interna.

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 23 de 41

Para ello integrará cinco elementos de control: i) el Contexto Estratégico, que permite establecer los factores internos y externos que generan posibles situaciones de riesgo; ii) la Identificación de Riesgos, que define las causas y efectos de las situaciones de riesgo; iii) el Análisis de Riesgos, que aporta la probabilidad de ocurrencia; iv) la Valoración de Riesgos, para medir la exposición de la entidad a los impactos del riesgo; y v) las acciones de seguimiento de los riesgos.

Todos estos elementos serán base para los criterios que se definen en esta Política de Administración de Riesgos.

Además del Alcalde, también serán responsables de la Administración de los Riesgos:

1. El Comité de Coordinación de Control Interno, quien aprueba las políticas generales y de manejo de Administración de Riesgos y las acciones para tratar los riesgos más importantes en cada proceso y/o actividades; con estas directrices promueve que en cada uno de éstos se desarrollen aquellas políticas, procedimientos, normas o controles que contribuyan a mejorar la gestión de los riesgos. Tiene además la función de evaluar el cumplimiento y efectividad de las políticas de riesgos, de acuerdo a los informes que la Oficina de Control Interno emita sobre el tema.
2. Los líderes de los procesos en cada dependencia, quienes dirigen la Administración de Riesgos en cada una de ellas y son los responsables por la implementación de acciones, controles y mecanismos de evaluación de su eficacia, para lo cual deben elaborar un cronograma de las actividades necesarias.
3. Todos los servidores públicos de la Administración Municipal son responsables de la reducción de los riesgos y de velar por la eficacia de los controles integrados en los procesos, actividades y tareas a su cargo.
4. El Asesor de Control Interno es el responsable de evaluar en forma independiente el componente Administración de Riesgos y el cumplimiento de las políticas de riesgos, como parte integral del Sistema de Control Interno.

Para la administración de los riesgos se utilizan diferentes opciones de manejo, las cuales pueden considerarse cada una de ellas independientemente, interrelacionadas o en conjunto, que se aplican de acuerdo con la frecuencia y/o gravedad del riesgo evaluado, las características de cada medida, el análisis de costo-beneficio y los siguientes lineamientos:

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHÍA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 120
		Septiembre de 2020
		Página 24 de 41

La Alcaldía de Quinchía se compromete a administrar los riesgos inherentes a la gestión de todos sus procesos, estableciendo acciones efectivas que permitan asumir, reducir, compartir o transferir y evitar, las situaciones adversas que perturben o puedan afectar el normal desarrollo de los procesos.

1. **Asumir el riesgo.** Si el riesgo se ubica en la Zona Baja, significa que su probabilidad es rara, improbable o posible y su impacto es insignificante o menor, lo cual permite a la Entidad asumirlo. Es decir, el riesgo se encuentra en un nivel que puede aceptarlo sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.
2. **Reducir el riesgo.** Cuando el riesgo se sitúa en las Zonas de Riesgo Moderada o Alta, se deben tomar medidas para llevar en lo posible los riesgos a la zona Baja o Moderada. Siempre que el riesgo sea calificado con impacto catastrófico; se debe establecer acciones, que proteja a la Entidad en caso de su ocurrencia.
3. **Compartir o transferir:** Cuando el riesgo se ubica en la Zona Alta o Extrema, se debe realizar un análisis de costo beneficio con el que se pueda decidir entre prevenir el riesgo; tratar de transferir o compartir el riesgo y proteger a la Entidad en caso que éste se presente. Dicha transferencia, debe permitir distribuir una porción del riesgo con otra Entidad (Pólizas o contratos a riesgo compartido). Igualmente, debe aplicarse el procedimiento Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora
4. **Evitar el riesgo.** Cuando el riesgo se ubica en la Zona de Riesgo Extrema, su probabilidad es posible, probable o casi certera y su impacto moderado, mayor o catastrófico; es necesario eliminar la actividad que genera el riesgo en la medida que sea posible.

2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Ver Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción

3. CONSULTA Y DIVULGACIÓN

La elaboración del presente documento involucro actores internos y externos, mediante la participaron de representantes de todas dependencias de la Administración en el desarrollo de las diferentes etapas hasta la obtención del Mapa de Riesgos de corrupción y la publicación en la página web del municipio del documento preliminar para darlo a conocer de la ciudadanía y recibir las sugerencias pertinentes, antes de publicar el documento definitivo.

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 120
		Septiembre de 2020
		Página 25 de 41

Las Políticas de Administración de Riesgos y el Mapa de Riesgos se divulgarán a todos los funcionarios a través de los medios de comunicación existentes en la Alcaldía (página Web, cartelera), charlas informativas, y socialización al interior de cada uno de los procesos.

4. MONITOREO Y REVISIÓN

El Mapa de Riesgo de Corrupción debe ser revisado y monitoreado periódicamente por los líderes de los procesos y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Teniendo en cuenta que la corrupción es “por sus propias características” una actividad difícil de detectar, se debe monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. En esta fase se debe:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.

5. SEGUIMIENTO

De acuerdo a la dinámica en la que se desenvuelve la corrupción y que esta puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, se hace necesario que permanentemente se revisen las causas de riesgo de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en los mapas de riesgos de corrupción identificado, para lo cual se establece la realización de seguimiento a los resultados logrados en la implementación de mejoras a los trámites, procesos y procedimientos, en los periodos preestablecidos, esto es 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHÍA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 26 de 41

B. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Alcaldía Municipal de Quinchía Risaralda presta servicios de cara al ciudadano, y es mediante los mismos que la comunidad puede acceder a sus derechos, deberes y obligaciones.

Para la vigencia 2022 en el proceso de racionalización de trámites, se tiene programado depurar los trámites que por normativa Nacional, Departamental y Municipal hayan dejado de ser competencia del municipio y que pasaron a ser prioridad del Departamento o de la Nación.

Mediante el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se da cumplimiento a la política de racionalización de trámites y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014), en lo relacionado con la publicación y registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT.

El municipio tiene registrado en su inventario de trámites y servicios inscritos ante el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) un total de ochenta y seis trámites (86). Durante la vigencia 2022 se espera lograr obtener una revisión y actualización normativa del 100% de los mismos trámites, pues es indispensable realizar este proceso teniendo en cuenta el Acuerdo No. 020 del veintisiete (27) de Noviembre de dos mil dieciocho (2018).

“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL ESTATUTO TRIBUTARIO, LA NORMATIVA SUSTANTIVA TRIBUTARIA, EL PROCEDIMIENTO TRIBUTARIO Y EL RÉGIMEN SANCIONATORIO TRIBUTARIO PARA EL MUNICIPIO DE QUINCHÍA”.

En el anterior proceso se dará cumplimiento a algunos de los tipos de racionalización de trámites:

Tres tipos de mejora en los procesos de racionalización de trámites

- **Normativa:** modificación de normas para simplificar, reducir o eliminar requisitos, cobros, y tiempos de ejecución de trámites.
- **Administrativa:** este ejercicio se circunscribe a la revisión interna que realiza la entidad para reducir pasos, optimizar procedimientos, eliminar o simplificar formularios y documentos, reducir tiempos, establecer nuevos puntos de atención, ampliación de horarios, entre otros.
- **Tecnológica:** está asociada al uso de tecnologías de la Información y las Comunicaciones, de tal manera que un trámite que es presencial pueda ser disponible en línea a través de la web, de forma total o parcial.

Dentro de estos tipos de acción se asocian diversas tareas que ayudan a lograr el propósito de racionalizar un trámite como son:

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 27 de 41

- **Simplificación:** se entiende la aplicación de estrategias que conduzcan a hacer más efectivos los trámites como reducción de costos, documentos, pasos a seguir, requisitos y tiempo de duración del trámite.
- **Estandarización:** Establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- **Eliminación:** Busca suprimir trámites que cuestan tiempo y energía, y que son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano; estos trámites se caracterizan por no tener sustento jurídico o por carecer de pertinencia administrativa.
- **Optimización:** Serie de actividades que permiten aumentar el grado de satisfacción del usuario, a través de actividades como modernización en las comunicaciones, relaciones entre entidades, consultas entre áreas o dependencias de la entidad, aumento de puntos de atención y reducción del tiempo en los puntos de atención, entre otras.
- **Automatización:** se apoya en el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites.

CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN.

El trámite es referenciado por el Plan de desarrollo Municipal, siendo este un instrumento formal y legal por medio del cual se trazan los objetivos del Gobierno permitiendo la subsecuente evaluación de su gestión.

Se tendrá en cuenta también las políticas nacionales como el mapa de ruta, la cadena de trámites, el SUI, los medios electrónicos, sistema integrado de PQRS, el formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG, la participación ciudadana mediante distintas encuestas como estrategia de mejora registradas para el trámite por parte de la ciudadanía, a través de la opción "¿En qué podemos mejorar éste trámite?" del SUI.

Ver Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

"UNIDOS SOMOS MAS"

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 120
		Septiembre de 2020
		Página 28 de 41

C. RENDICIÓN DE CUENTAS

De conformidad con el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública. De esta manera, la Audiencia pública de rendición de cuentas tiene como objetivo informar, explicar y justificar, la gestión ante la sociedad civil, permitiendo el seguimiento y evaluación de sus compromisos, planes y programas por parte de estos últimos

a) Elementos de la Rendición de Cuentas

- El elemento **información**: Los datos que se entreguen sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de las metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo municipal, cumplirán con los principios de **calidad, disponibilidad y oportunidad** para llegar a toda la ciudadanía. Dicha información será presentada en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea **oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles**.
- El elemento **diálogo**: La sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones, se realizarán a través de **espacios, página web, chat, redes sociales, mensajes de texto móviles, emisoras locales, lo cual permite una interacción en tiempo real, manteniendo un contacto directo con la población**.
- El elemento **incentivo**: Se adelantarán acciones que contribuyan a la interiorización de una cultura de Rendición de Cuentas, tanto para los servidores públicos como para la ciudadanía. Los incentivos ayudarán a motivar el interés y estos dependerán de los recursos disponibles de la entidad.

b) Estrategia Anual de Rendición de Cuentas

1. Análisis del Estado del Proceso de Rendición de Cuentas:

El proceso de rendición de cuentas ha sido liderado por el señor Alcalde Municipal en compañía de todo su equipo de trabajo y con la participación activa de la comunidad.

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 29 de 41

Durante la vigencia anterior se desarrolló un proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía de forma virtual el 30 de abril de 2021 por Canales virtuales Facebook Live y canal comunitario, a partir del día 1 se realizó divulgación, y se brindó a la comunidad la posibilidad de acceder a los videos de rendición de cuentas de cada uno de los Secretarios de despacho en los días 27, 28 y 29, con la información correspondiente a la ejecución del Plan de Desarrollo durante la vigencia fiscal 2021, esta rendición de efectuó de forma virtual acogiéndonos a los protocolos de bioseguridad por la emergencia sanitaria que vive el país y el Municipio.

En cada uno de estos sitios se concentró el resto de la comunidad cercana a cada uno de ellos, así mismo se realizó en la zona urbana. Lo anterior a través de una estrategia didáctica que logro concentrar a los asistentes y quedar muy bien informados de lo realizado por la Administración Municipal en su primer año de Gobierno.

Se contó con la participación además de la ciudadanía, con diferentes grupos de interés, a quienes se les brindó la posibilidad de expresar sus inquietudes y formular preguntas **por escrito**, referentes al proceso, en el desarrollo de la actividad.

Durante el desarrollo del proceso de rendición de cuentas se procura mejorar en la aplicación de lenguaje al ciudadano en la presentación de informes a la ciudadanía.

Se contó con la capacidad operativa suficiente para el desarrollo del proceso; así mismo, se dispuso de recursos humanos, económicos, publicitarios, técnicos y tecnológicos.

2. Diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas

a. Objetivos:

- ✓ Fortalecer el sentido de lo Público.
- ✓ Recuperar la legitimidad para las instituciones del Estado.
- ✓ Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- ✓ Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- ✓ Constituir un espacio de interacción directa entre los servidores públicos y la ciudadanía.
- ✓ Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.

b. Metas:

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 30 de 41

- ✓ Lograr que la Administración sea visible y que los mandatarios hagan visible su gestión
- ✓ Mostrar tanto interna como externamente, como están actuando y cuáles han sido los resultados de su gestión.
- ✓ Realizar evaluación de la gestión pública de manera transparente, con el propósito de lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno
- ✓ Convertir el proceso de rendición de cuentas a la ciudadanía en un ejercicio permanente, orientado a afianzar la relación Estado – Ciudadano
- ✓ Informar a la comunidad de los avances en las metas propuestas en el Plan de Desarrollo Municipal

Bajo estos parámetros la Administración Municipal “UNIDOS SOMOS MÁS” realizará audiencias públicas de rendición de cuentas que incluye el desarrollo de las siguientes actividades:

- ✓ Alistamiento institucional.
- ✓ Generación de información y visibilidad.
- ✓ Convocatoria y Movilidad ciudadana
- ✓ Programa de rendición de cuentas con cronograma para los diferentes sectores.
- ✓ Diálogo e interacción con la ciudadanía
- ✓ Actividades didácticas entre Funcionarios y Comunidad
- ✓ Consolidación y valoración.

La convocatoria se realiza a través de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta el municipio, definiendo el sitio, fecha y hora de las actividades programadas, y la importancia de su asistencia, en términos de realizar control y ser veedores de este proceso.

La convocatoria debe realizarse con no menos de dos (2) meses de anticipación a la fecha de la rendición de cuentas.

Durante la ejecución del proceso de rendición pública de cuentas se deben generar espacios para que la comunidad participe activamente, **mediante la entrega de un formato** en el cual el ciudadano pueda expresar sus inquietudes, dudas, a cerca de los temas de interés particular o general sobre la rendición. Cabe anotar, que la administración municipal cuenta **con quince (15) días hábiles** para responder las solicitudes realizadas por la comunidad durante el desarrollo de dicho proceso, haciéndolo llegar al medio que el ciudadano haya autorizado.

Luego de llevado a cabo el proceso de rendición de cuentas, se publica en la página web, el informe de gestión del municipio para que sea de conocimiento público y se convierta en un instrumento de

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 31 de 41

control y monitoreo, evidenciando los logros alcanzados por la administración municipal, generando confianza y credibilidad ante la comunidad.

Como incentivos para contribuir a la interiorización de una cultura de Rendición de Cuentas, tanto para los servidores públicos como para la ciudadanía, se tienen:

- ✓ Difundir material pedagógico sobre la importancia del proceso de rendición pública de cuentas, mediante página web, redes sociales y por correo electrónico.
- ✓ Reuniones con los funcionarios para verificar el compromiso y conocimiento sobre el tema.
- ✓ Implementar estrategias para incentivar a la comunidad en la participación en el proceso de rendición de cuentas.
- ✓ Incentivar mediante actos no remunerados económicamente a los funcionarios públicos a participar en el proceso de rendición de cuentas.

3. Implementación y Desarrollo de la Estrategia

La ejecución del proceso de rendición de cuentas debe armonizar con las actividades previstas en la capacitación a servidores públicos y ciudadanos.

La ciudadanía debe ser convocada para participar en consultas, diálogos y la evaluación, mediante la ejecución de encuestas de percepción y el seguimiento a las metas de la Rendición de Cuentas.

4. Evaluación y Seguimiento

Se realizará autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de Cuentas, así como las acciones para garantizar que la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año, retroalimente la gestión de la entidad para mejorarla.

La evaluación realizada por la ciudadanía en las diferentes acciones planeadas por la entidad debe ser registrada en una memoria, publicada y divulgada para público conocimiento

A partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten de las acciones del proceso de Rendición de cuentas de la entidad, es necesario elaborar un plan de mejoramiento institucional y divulgarlo entre los participantes

"UNIDOS SOMOS MAS"

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 32 de 41

Ver Componente 3: Rendición de cuentas

"UNIDOS SOMOS MAS"

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHÍA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 33 de 41

D. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. POLÍTICA MUNICIPAL DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA AL SERVICIO DEL CIUDADANO

- ✓ Mejorar la efectividad y la eficiencia de la entidad y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que ofrece la entidad, se busca mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus derechos.
- ✓ Implementar la Política de Participación Ciudadana
- ✓ La gestión del servicio al ciudadano para la administración municipal de Quinchía no es tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere:

- a) Total articulación al interior de la entidad
- b) Compromiso expreso de la Alta Dirección
- c) Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que permitan garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

A la fecha se encuentran centralizados los PQRS recibidos en medios electrónicos y físicos en la ventanilla única, para dar respuesta a los derechos de petición se tiene en cuenta el Decreto 1755 de 2015.

Los datos personales de los ciudadanos son protegidos; la información publicada en los medios electrónicos (redes sociales y formulario electrónico en la página web) se hacen teniendo en cuenta el protocolo de accesibilidad Web, también el sitio web está en constante actualización teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el derecho de acceso y transparencia de la información, por ende cada una de las dependencias de la administración municipal deben reportar dicha información, teniendo en cuenta el índice de información clasificada y reservada y el esquema de publicaciones.

Se hacen constantemente encuestas en el sitio web y de forma personalizada para conocer la satisfacción de los ciudadanos en cuanto a trámites y la calidad del servicio recibido.

a) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

"UNIDOS SOMOS MAS"

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 34 de 41

El despacho del Alcalde liderará al interior de la entidad la mejora del servicio de atención al ciudadano.

Para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano, la entidad cuenta con recursos presupuestales, recursos humanos, técnicos y tecnológicos

b) Fortalecimiento de los canales de atención

La entidad fortalece medios, espacios o escenarios para interactuar con los ciudadanos, a fin de atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente se han desarrollado acciones para fortalecer canales presenciales, electrónicos y telefónicos.

Dentro de los medios disponibles están:

Página Web. Permite a los ciudadanos conocer todo lo relacionado con los trámites y servicios que presta la alcaldía, eventos, actos administrativos, procesos de contratación, peticiones, quejas y reclamos, noticias, normatividad entre otros.

Encuestas. Permite al ciudadano pronunciarse sobre su percepción de los servicios prestados.

Acciones de Tutela. Permite al ciudadano reconocimiento de sus derechos

Derechos de petición. Permite al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado o interesado

Buzón de sugerencias. Permite al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad

Veedurías ciudadanas. Permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública.

Información a la ciudadanía. Permite a la comunidad estar constantemente informada de los diferentes programas institucionales que desarrolle al municipio lo cual se llevara a cabo a través del canal local de televisión y la emisora comunitaria.

Ventanilla Única. Le permite al ciudadano direccionar correctamente todas sus peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, evitando su extravió en las dependencias.

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 35 de 41

En cada dependencia se tiene asignada la responsabilidad de la gestión de los diferentes canales de atención

Se cuenta con un protocolo de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

c. Talento humano

La entidad desarrolla acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión

Dentro de las actividades a desarrollar están:

- ✓ Promoción de espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.
- ✓ Los procesos de selección del personal están basados en competencias orientadas al servicio.
- ✓ Dentro del proceso de evaluación del desempeño laboral de los servidores públicos se tiene en cuenta el comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- ✓ Dentro del Plan Institucional de Capacitación PIC, se incluyen temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, ética y valores, lenguaje claro, entre otros.
- ✓ Establecer un incentivo no monetario, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

d. Normativo y procedimental

La entidad cuenta con mecanismos que aseguran el cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites

Dentro de las actividades a desarrollar están las siguientes:

- ✓ Dentro de la Política de Atención al Ciudadano se establece el reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, dentro del cual se incluyen mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.

"UNIDOS SOMOS MAS"

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 36 de 41

- ✓ Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- ✓ Se Identifican y documentan los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- ✓ El sistema asigna automáticamente en la página web un número consecutivo y a la correspondencia física se le asigna un consecutivo que permite realizar el seguimiento respectivo
- ✓ A través de las reuniones de personal indicar a los funcionarios públicos sobre la responsabilidad de frente a los derechos de los ciudadanos.
- ✓ Se difunde a través de la página web y durante el proceso de inducción de los servidores públicos la carta de trato digno.

e) **Relacionamiento con el ciudadano**

La entidad adelanta acciones para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, para lo cual desarrolla las siguientes actividades:

- ✓ **Caracterización de usuarios para orientar la prestación de servicios y atención al ciudadano.**
- ✓ Aplicar encuestas de medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

2. **LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS**

Parámetros básicos que debe cumplir la entidad para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano

1. **Definiciones**

- a) **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- b) **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

"UNIDOS SOMOS MAS"

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 37 de 41

- c) **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- d) **Solicitud de acceso a la información pública:** Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.
Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”
- e) **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- f) **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones Términos

CLASE	TÉRMINO
Peticiones en interés general o particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

Lineamientos Especiales

Ver Componente 4: Atención al Ciudadano

E. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

Para la implementación de este componente la entidad adopto mediante circular la responsabilidad de publicar los informes de gestión, planes de acción, y en general toda la información de interés al

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 38 de 41

ciudadano de cada una de las Dependencias de la Alcaldía Municipal, incluido el despacho del Alcalde y sus entidades descentralizadas, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

La garantía del derecho implica:

- ✓ La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- ✓ Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- ✓ La obligación de producir o capturar la información pública.

Obligación de generar una cultura de transparencia

- ✓ Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos

1. Lineamientos de Transparencia Activa

Se debe garantizar la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos, publicando la información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Las acciones a implementar son:

- ✓ Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- ✓ Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento
- ✓ Divulgación de datos abiertos
- ✓ Publicación de información sobre contratación pública
- ✓ Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

Se garantiza la adecuada gestión de las solicitudes de información de acuerdo a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo a las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información, se tiene en cuenta:

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 39 de 41

- a) Aplicar el **principio de gratuidad** y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.
- b) Revisar los **estándares del contenido y oportunidad** de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:
- ✓ El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.
 - ✓ El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
 - ✓ El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
 - ✓ El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La normatividad establece tres (3) instrumentos de apoyo al proceso de gestión de la información, estos son:

- ✓ El Registro o inventario de activos de Información.
- ✓ El Esquema de publicación de información
- ✓ El Índice de Información Clasificada y Reservada.

La adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace “*Transparencia y acceso a información pública*”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

La entidad debe articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental.

4. Criterio diferencial de accesibilidad

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: 120
		Septiembre de 2020
		Página 40 de 41

La entidad implementa acciones con criterio diferencial de accesibilidad a la información pública, tales como:

- ✓ Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- ✓ Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad

5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

La entidad como mecanismo de seguimiento genera informe de solicitudes de acceso a la información, el cual contiene:

- ✓ El número de solicitudes recibidas.
- ✓ El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- ✓ El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- ✓ El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Ver Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

F. INICIATIVAS ADICIONALES

Se debe realizar promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, con el fin de establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos, con verificación del cumplimiento del CÓDIGO DE INTEGRIDAD y demás obligaciones de acuerdo a éste plan Anticorrupción, para hacer de la Administración Municipal una Institución Pública transparente y comprometida con la comunidad.

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARIA DE PLANEACIÓN, AMBIENTE Y OBRAS PÚBLICAS Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 41 de 41

ANEXOS

1. COMPONENTE 1. MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL Y DE CORRUPCION 2022
[Formato mapa riesgos corrupcion 2022.xlsx](#)
2. COMPONENTE 2. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES
3. COMPONENTE 3. RENDICION DE CUENTAS
4. COMPONENTE 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO

[ANEXOS PLAN ANTICORRUPCION.xlsx](#)

“UNIDOS SOMOS MAS”

Edificio CAM Carrera 6 No. 5-13 Tel. 3563015 - 3104520376

Email: control@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001