

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHÍA DESPACHO DEL ALCALDE Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
	RESOLUCIÓN N° 017	Código: 100.23.01 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 2023".

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 2023, 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 dieciocho (18) días del mes de enero de 2023.



ABSALON TREJOS ARIAS
Alcalde Municipal



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
MUNICIPIO DE QUINCHIA
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL
Nit. 891.480.032-7

Versión: 5

Código: 120

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre de 2020

Página 1 de 1

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA 2023

**ABSALON TREJOS ARIAS
ALCALDE
2020-2023**

**LUISA FERNANDA HERRERA VALENCIA
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN
TERRITORIAL**

ENERO 2023

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 2 de 1

TABLA DE CONTENIDO

1.	Introducción	3
2.	Objetivos	4
2.1	Objetivo general.....	4
2.2	Objetivos específicos.....	4
3.	Contexto previo	5
3.1	Diagnostico Gestión del Riesgo	5
3.2	Seguimiento mapa de riesgos de corrupción.....	5
3.3	Diagnostico Racionalización de Tramites	5
3.4	Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano	8
3.5	Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.	19
3.6	Diagnostico Rendición de Cuentas.....	23
4.	Componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano	24
4.1	Primer componente: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción	25
4.2	Segundo componente: racionalización de trámites	31
4.3	Componente 3: Rendición de cuentas.....	37
4.4	Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	39
4.5	Componente 5: Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.....	41
4.6	Componente 6 Iniciativas Adicionales.....	43
5.	Matriz plan anticorrupción y atención al ciudadano.....	45

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 3 de 1

1. Introducción

La Corporación Transparencia por Colombia define la corrupción como el abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones. En Colombia la corrupción ha venido siendo evidenciada con gran fuerza, gracias al fortalecimiento de las veedurías ciudadanas, a las garantías que se han venido estableciendo para la libre expresión, al acceso masivo a redes sociales y medios de comunicación que permiten exponer o dar a conocer con facilidad situaciones susceptibles de corrupción, entre otras que obligan cada vez más a las entidades públicas a implementar procesos transparentes y de fácil acceso para la ciudadanía.

La corrupción puede darse en diferentes escalas, y todos los funcionarios y contratistas de la Alcaldía de Quinchía están expuestos a este tipo de actos, por tanto es fundamental que la entidad continúe desarrollando acciones de mejoramiento de la capacidad de sus funcionarios y colaboradores de manejar éstas situaciones a favor de los bienes del estado; es por ello que en cumplimiento al Decreto 124 de enero 2016, por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" en concordancia con las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública, se elabora el presente plan, que contiene los cinco componentes que establece el documento Estrategias Para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, él cual a través de acciones concretas en torno al mapa de riesgos de corrupción, la estrategia de racionalización de trámites, la estrategia de rendición de cuentas, el protocolo de atención al ciudadano y la matriz de comunicaciones promueve la participación ciudadana, la divulgación constante de la gestión de la entidad y el compromiso de los funcionarios frente al cumplimiento de sus funciones.

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 4 de 1

2. Objetivos

2.1 Objetivo general

Definir estrategias y acciones que permitan implementar estándares de transparencia y lucha contra la corrupción que aporten a la generación de capacidades institucionales hacia una Entidad más íntegra, efectiva e innovadora.

2.2 Objetivos específicos

- Establecer un contexto inicial para cada uno de los componentes que conforman el plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Dar claridad sobre lo que pretende la entidad frente a cada componente.
- Establecer una matriz consolidada de cada una de las acciones que desarrollara la entidad en la vigencia 2023, facilitando su seguimiento y análisis.

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 5 de 1

3. Contexto previo

3.1 Diagnostico Gestión del Riesgo

Durante la vigencia 2022 la secretaria de Planeación y Gestión Territorial lidero el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción que de manera concertada se había construido, este seguimiento arrojó los siguientes resultados:

3.2 Seguimiento mapa de riesgos de corrupción

Adicionalmente la Secretaría de Planeación y Gestión Territorial construyó el mapa de riesgos a ejecutar durante la vigencia 2023. Es importante aclarar que a la fecha la entidad no tiene riesgos materializados de corrupción, ni se cuenta con planes de mejora suscritos con entes de control.

3.3 Diagnostico Racionalización de Tramites

En la vigencia 2022 se realizó el autodiagnóstico de trámites, el cual arrojó una puntuación de 56.5, en base a ellos se establecieron unas acciones de mejora que seguramente en la medición que se realice en la vigencia 2023 va a mostrar avances importantes.

A continuación, se muestran las actividades de gestión que obtuvieron menor puntaje y que han sido objeto de intervención.

COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN
				Analizar los trámites con mayor tiempo de respuesta por parte de la entidad Identificar trámites que facilitan la implementación del Acuerdo de Paz Identificar los trámites que hacen parte de la Ruta de la Excelencia o Mapa de

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN
				<p>ruta que adelanta el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - DNP y Función Pública</p> <p>Identificar los trámites que están relacionados con los indicadores de Doing Business</p> <p>Identificar los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos</p> <p>Identificar los trámites que requieren mayor atención en razón a su complejidad, costos y afectación de la competitividad, de conformidad con las encuestas aplicadas sobre percepción del servicio a los ciudadanos</p> <p>Identificar los trámites de mayor tarifa para los usuarios</p> <p>Consultar a la ciudadanía sobre cuáles son los trámites más engorrosos, complejos, costosos, que afectan la competitividad, etc.</p> <p>Identificar los trámites que generan mayores costos internos en su ejecución para la entidad</p> <p>Con base en el análisis de todas las variables anteriores priorice el conjunto de trámites a racionalizar en la vigencia</p>
Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada	20,0	Formular la estrategia de racionalización de trámites	20,0	Formular la estrategia de racionalización de trámites cumpliendo con los parámetros establecidos por la política de racionalización de trámites

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN
				Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT la estrategia de racionalización de trámites
		Implementar acciones de racionalización administrativas	20,0	Implementar mejoras en los procesos que soportan la entrega de productos y/o servicios, teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta la entidad y los resultados de la consulta ciudadana, los asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos
				Ampliar cobertura y accesibilidad de los canales de servicio para la prestación de los trámites
		Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones	20,0	Implementar mejoras tecnológicas en la prestación del trámite
Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos	32,0	Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía	40,0	Diligenciar datos de operación de los trámites y otros procedimientos en el SUIT
				Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos
				Realizar campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas al(os) trámite(s)

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN
		Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas	20,0	Realizar campañas de difusión y estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en los servidores públicos de la entidad responsables de su implementación
				Realizar campañas de difusión y apropiación de las mejoras de los trámites para los usuarios

3.4 Diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano

De acuerdo con el autodiagnóstico realizado para la política del servicio al ciudadano para la vigencia 2022, se tiene un puntaje de 93.1, dejando las siguientes acciones para adelantar en pro del fortalecimiento e implementación del servicio al ciudadano:

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA
La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	90	Acondicionar los sistemas de información para recopilar la información necesaria para realizar el informe de caracterización, identificando los diferentes ciudadanos, usuarios y grupos de interés
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	90	Adelantar los procesos pertinentes para identificar la percepción que tiene los ciudadanos con respecto a la atención que presta la entidad a la comunidad.

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA
La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	100	Adelantar los procesos pertinentes para identificar la percepción que tiene los ciudadanos con respecto a la atención que presta la entidad a la comunidad, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.
La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	90	Continuar con el proceso de recepción, recepción, y direccionamiento continuo de las PQRS, seguimiento oportuno a respuestas de las mismas, así mismo, la presentación del informe de PQRS semestral.
La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	65	Continuar orientado desde la Ventanilla Única los servicios al ciudadano, con el apoyo de todos los funcionarios de la entidad que tienen funciones de orientar al ciudadano en sus diferentes trámites y servicios.
La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	100	Continuar fortaleciendo la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano los cuales están incluidos en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.
En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	100	Desarrollar las actividades incluidas de Servicio al Ciudadano como: socializar las diferentes herramientas tecnológicas que permiten gestionar las bases de datos con las evidencias de la percepción del servicio recibido

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA
		por parte del ciudadano; insumo indispensable para la toma de decisiones y mejoramiento continuo.
La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	90	Continuar dándole cumplimiento a lo establecido en el Manual y Política de Servicio al Ciudadano Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Derechos de Petición y Sugerencias (Resolución N° 100 de 2020)
La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	100	Continuar dándole cumplimiento a lo establecido en el Manual y Política de Servicio al Ciudadano Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Derechos de Petición y Sugerencias (Resolución N° 100 de 2020)
La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	60	Realizar los ajustes necesarios de acuerdo al presupuesto con el que cuenta, para dar cumplimiento a lo establecido en la NTC 6047.
La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual, Auditiva,	80	Continuar adelantando las acciones necesarias para que la página web del municipio siga cumpliendo con criterios de accesibilidad y usabilidad al servicio de los ciudadanos

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA
Cognitiva, Mental, Sordoceguera, Múltiple, Física o motora		
La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	80	Seguir desarrollando los programas incluyentes para personas en situación en discapacidad.
La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.	100	Continuar implementando las acciones necesarias para darle cumplimiento al Manual y Política de Servicio al Ciudadano Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Derechos de Petición y Sugerencias (Resolución N° 100 de 2020)
La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece	90	Ejecutar el plan de desarrollo municipal según el presupuesto municipal destinado para este programa.

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA
La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	Implementar un sistema automatizado de PQRS
El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios: - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema - Permite adjuntar archivos y/o documentos	100	Implementar un sistema automatizado de PQRS
La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	100	Continuar publicando en la página web, información de beneficio a la comunidad.
La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	90	Continuar publicando en la página web y atendiendo los distintos canales de atención ciudadana como son el chat de atención en línea, y por medio de los correos institucionales se recepciona las diferentes solicitudes, así mismo, los trámites que a las recibidas en Ventanilla Única Física.

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre de 2020

Página 13 de 1

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑE ALTERNATIVAS DE MEJORA
La entidad pública la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física - Horarios de atención - Teléfonos de contacto, - Carta de trato digno	80	Continuar publicando información de la localización y atención de la entidad en los diferentes canales físicos y electrónicos disponibles establecidos según el Decreto Ley 1712 de 2014.
La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: - Mecanismos para la atención al ciudadano - Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público	100	Cumplir con los mecanismos de publicaciones según el Decreto Ley 1712 de 2014
El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	100	Publicar en el sitio web información relevante a los diferentes grupos de la población según el Decreto Ley 1712 de 2014
La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	100	Actualizar la información de ofertas institucionales en los distintos canales de atención según el Decreto Ley 1712 de 2014

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre de 2020

Página 14 de 1

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA
La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	90	Seguir habilitando los canales de atención como el correo electrónico, buzón de sugerencias, página web, formulario electrónico de PQRS, chat online, redes sociales (Fanpage, Tweeter, Instagram); carecemos de un conmutador para la línea fija y línea celular, de igual manera publicar en las redes sociales las líneas de atención provisional.
La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana	100	Continuar atendiendo los distintos canales de comunicación según el Manual y Protocolo de Atención a la ciudadanía adoptados a través de la Resolución de 2020.
La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	100	Brindar atención 40 horas a la semana
La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	80	Continuar los procesos de atención al público según lo establecido en el Decreto N° 076 del 31 de mayo de 2021 "Por medio de cual se modifica la jornada laboral de manera transitoria en la administración municipal de Quinchía"
La entidad pública y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	100	Mantener actualizada la carta de trato digno a la ciudadanía vigencia 2020 - 2023

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑE ALTERNATIVAS DE MEJORA
La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	100	Continuar ejecutando acciones en pro del cumplimiento de la Política de protección de datos personales de la alcaldía municipal de Quinchía Risaralda.
La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	100	Continuar divulgando la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.
La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	100	Consultar y solicitar la autorización de datos personales en sus bases de datos y sistemas de información.
La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	100	Mantener actualizada las bases de datos para que el titular de la información haga solicitudes sobre sus datos personales
La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso	100	Conservar la información bajo Política y plan de seguridad y privacidad de la información.

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA
o acceso no autorizado o fraudulento.		
La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	100	Ejecutar lo establecido en el índice de información clasificada y reservada y la Política de protección de datos personales de la alcaldía municipal de Quinchía Risaralda.
La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	100	Continuar atendiendo los distintos canales según el Manual y Protocolo de Atención a la ciudadanía adoptados a través de la Resolución de 2020. Puede ser consultada en: http://www.quinchia-risaralda.gov.co/tema/politicas-y-lineamientos
La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	100	Promover los distintos mecanismos en los cuales el ciudadano puede hacer seguimiento a sus solicitudes como por ejemplo el formulario electrónico en la página web. https://quinchia.app2.net.co/ciudadanos.aspx Seguimiento en: https://quinchia.app2.net.co/monitoreo.aspx
La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	Continuar brindando atención a través del electrónico del sitio web página web. https://quinchia.app2.net.co/ciudadanos.aspx Seguimiento en: https://quinchia.app2.net.co/monitoreo.aspx

"UNIDOS SOMOS MÁS"



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre de 2020

Página 17 de 1

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑO ALTERNATIVAS DE MEJORA
La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.	100	Continuar ejecutando las acciones del Manual y Protocolo de Atención a la ciudadanía adoptados a través de la Resolución N° 100 de 2020. Puede ser consultada en: http://www.quinchia-risaralda.gov.co/tema/politicas-y-lineamientos
La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	100	Ejecutar la Política, Manual y Protocolo de Atención a la ciudadanía adoptados a través de la Resolución N° 100 de 2020. Puede ser consultada en: http://www.quinchia-risaralda.gov.co/tema/politicas-y-lineamientos
En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación	30	Implementar un acto administrativo para el desistimiento tácito de una petición.
La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	100	Elaborar informe de PQRSD semestral

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DISEÑE ALTERNATIVAS DE MEJORA
La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos	80	Elaborar el informe semestral de las PQRS
La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano	100	Evaluar el Desempeño de los funcionarios de Carrera Administrativa,
Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano	100	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, temas relacionados con la política de servicio al ciudadano
La entidad atiende en jornada continua	100	Atender en jornada continua
La entidad atiende en horarios adicionales	80	Atender en horarios adicionales
La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	100	Ofrecer la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.5 Diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

El autodiagnóstico diligenciado sobre la política de transparencia y acceso a la información pública para la vigencia 2022, obtuvo una calificación de 96.2 puntos, dejando pocas acciones para adelantar, las cuales están orientadas hacia:

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	META / PRODUCTO	INDICADOR
La entidad responde las solicitudes de información en un plazo máximo de 10 hábiles después de la recepción	80	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos, Ventanilla única, Secretarios de cada dependencia y Control interno	Responder las PQRSDF en menos de los términos de Ley	Número de solicitudes recibidas / Número de solicitudes respondidas
La entidad responde los derechos de petición en un plazo máximo de 15 días hábiles después de la recepción	80	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos, Ventanilla única, Secretarios de cada dependencia y Control interno	Responder las PQRSDF en menos de los términos de Ley	Número de peticiones recibidas / Número de peticiones respondidas
La entidad conoce el número de solicitudes de información y de derechos de petición que recibe mensualmente	90	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos, Ventanilla única, Secretarios de cada dependencia y Control interno	Contratistas y funcionarios públicos identifican el tipo de solicitud recibida al igual que los tiempos de respuesta	Identificar el tipo de solicitud recibida y la cantidad recibida por mes.
La entidad conoce el tiempo que se ha tomado para responder a cada uno de los PQRS, solicitudes de información y derechos de petición	70	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos, Ventanilla única, Secretarios de cada dependencia y Control interno	Contratistas y funcionarios públicos identifican el tipo de solicitud recibida al igual que los tiempos de respuesta	Identificación de los tiempos de respuesta

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	META / PRODUCTO	INDICADOR
La entidad conoce el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa	40	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Contratistas y funcionarios públicos identifican el tipo de solicitud recibida al igual que los tiempos de respuesta	La entidad Identifica cuantas solicitudes se contestaron de manera negativa / Solicitudes contestadas afirmativamente
La entidad conoce el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada	85	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Contratistas y funcionarios públicos identifican el tipo de solicitud recibida al igual que los tiempos de respuesta	Número de solicitudes contestadas negativamente por inexistencia de la información / Número de solicitudes contestadas afirmativamente
Los ciudadanos participan en la formulación de los planes, proyectos o programas de la entidad	70	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos - Gobierno Digital - Toda las Dependencias	Ciudadanos que participan activamente en la construcción de documentos y toma de decisiones.	Porcentaje de ciudadanos que participan activamente en la planeación estratégica de la Entidad
La entidad permite que todos sus trámites sean realizados por medios electrónicos	70	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Implementar los trámites que se identifican mediante la priorización para implementarlos en línea	Número de trámites implementados en línea

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre de 2020

Página 21 de 1

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	META / PRODUCTO	INDICADOR
La entidad construye a su interior el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de manera participativa, es decir, teniendo en cuenta las observaciones y recomendaciones de sus funcionarios	70	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Plan anticorrupción construido de manera participativa con los servidores públicos	Número de servidores públicos que hicieron aportes al plan anticorrupción / Número de servidores públicos que fueron invitados a participar en la construcción del plan de participación ciudadana.
La entidad ha implementado estrategias pedagógicas y comunicativas para reforzar el significado que tiene para los servidores el ejercicio de la función pública y su responsabilidad con la ciudadanía	80	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Implementar estrategias pedagógicas y comunicativas sobre el significado de ser servidor público	Número de estrategias pedagógicas y comunicativas implementadas
La entidad ha informado a sus usuarios sobre la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014	90	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos	Política de transparencia y acceso a la información publicada y adoptada - Índice ITA Publicado	Planes, políticas y resultados publicados
La entidad ha construido, implementado y aprobado por medio de acto administrativo el Esquema de	82	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos - Gobierno Digital	Esquema de publicaciones implementado mediante acto administrativo	Esquema de publicaciones actualizado y adoptado

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	META / PRODUCTO	INDICADOR
Publicación de la entidad				
La entidad ha publicado el Esquema de Publicación de la entidad en la sección de Transparencia y acceso a la información pública de su sitio Web oficial	82	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos - Gobierno Digital	Esquema de publicaciones, adoptado y publicado	Esquema de publicaciones publicado en el botón transparencia
La entidad ha construido, implementado y aprobado por medio de acto administrativo el Registro de Activos de Información de la entidad	82	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos - Gobierno Digital	Activos de información implementado mediante acto administrativo	Activos de información actualizado y adoptado
La entidad ha publicado el Registro de Activos de Información de la entidad en la sección de Transparencia y acceso a la información pública de su sitio Web oficial	82	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos - Gobierno Digital	Registro de activos de información implementado y publicado en la página web	Activos de información publicado en el botón transparencia
La organización caracteriza a los ciudadanos que son usuarios de sus bienes y servicios con el fin de ajustar y adaptar sus procesos de	90	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos y Secretaría de Planeación Municipal	Responder las PQRSDF en menos de los términos de Ley	

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE	DEPENDENCIA RESPONSABLE	META / PRODUCTO	INDICADOR
acuerdo a sus necesidades				
La Entidad traduce los documentos de interés público a lenguas de comunidades indígenas presentes en el país	100	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos - Gobierno Digital	Documentos publicados en lengua castellana, la entidad no está obligada a traducir sus documentos en lengua nativa, porque nadie habla lenguas indígenas	Documentos publicados en castellano pues es la lengua que tienen los habitantes de todas las zonas del municipio de Quinchía
La Entidad cuenta con recursos en su página web para permitir el acceso a la información a la población con discapacidad (ej. videos con lenguaje de señas o con subtítulos)	80	Secretaría de Gobierno y Servicios Administrativos - Comunicaciones - Gobierno Digital - Despacho de la Alcaldía - Secretaría de Gobierno.	Publicaciones del sitio web municipal incluyentes y accesible	Número de Publicaciones del sitio web incluyentes y accesible
Los espacios físicos de la organización se han adecuado para que sean fácilmente accesibles para personas en condición de discapacidad	70	Todas las Dependencias de la Entidad	Espacios físicos accesibles e incluyentes en todas Entidad	Espacios habilitados

3.6 Diagnostico Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas en la vigencia 2022 tuvo como marco la estrategia de rendición de cuentas, la cual presentó el siguiente cronograma

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CRONOGRAMA RENDICIÓN DE CUENTAS										
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Actualización de la página web	Auxiliar Adtivia de TICS									
Generación de anuncios en medios de comunicación masivos, en exteriores, en puntos de atención	Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos									
Informe de planes de acción de Comités Sectoriales	Líderes de los comités									
Elaboración de informe de gestión anual	Secretarios de Despacho									
Desarrollo de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Secretario de Planeación									

En cuanto a las debilidades identificadas en el ejercicio de rendición de cuentas realizado en la vigencia 2022 se encuentran la falta de interacción entre dependencias para generar espacios de información transversales, bajo uso de herramientas ofimáticas para el desarrollo de rendiciones de cuentas sectoriales y la deficiencia en los soportes de los eventos o espacios generados por las dependencias en donde se rinden cuentas de manera individual con grupos de valor.

4. Componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

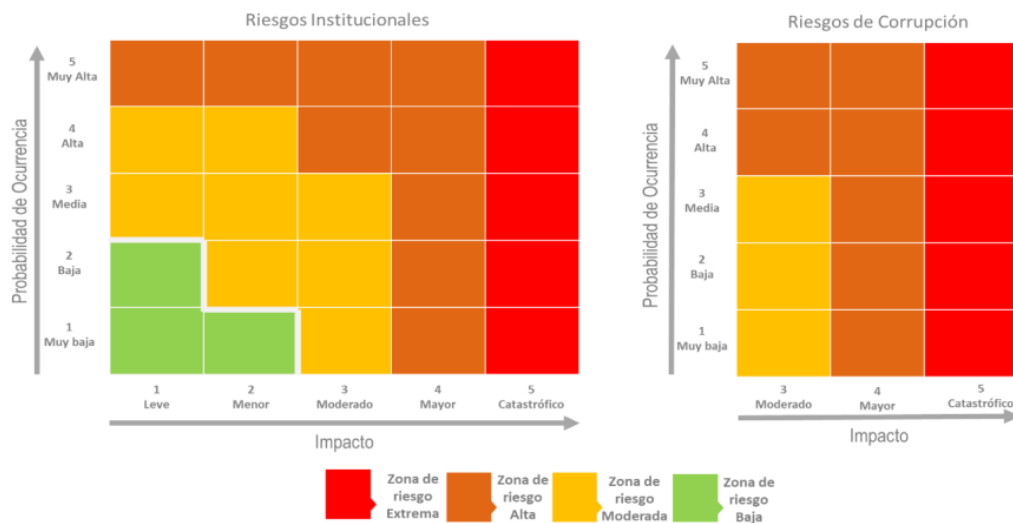
Email: planeación@quinchia-risaralda.gov.co - www.quinchia-risaralda.gov.co

Código Postal: 664001

4.1 Primer componente: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción

4.1.1 Subcomponente 1.1: Política de Administración del Riesgo de Corrupción

Gráfico No. 1 Niveles capacidad de riesgo



La Alcaldía de Quinchía en la vigencia 2022 actualizó su política de Administración del Riesgo, acogiendo la guía metodológica de 2020 versión 5, en ella la alta dirección de la Alcaldía de Quinchía estableció como capacidad de riesgos los siguientes niveles: Bajo, Moderado, Alto y Extremo; tomando en cuenta el cruce de las variables impacto y probabilidad, tal como se señala en el siguiente gráfico.

Los riesgos residuales de gestión y seguridad digital que se encuentren en zona de riesgo baja, la alta dirección de la Alcaldía de Quinchía, está dispuesta a aceptar el riesgo y no se requiere la documentación de planes de acción, sin embargo, se deben monitorear conforme a la periodicidad establecida.

Para los riesgos de corrupción no hay aceptación del riesgo, siempre deben conducir a formular acciones de fortalecimiento.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entre los cambios que se establecieron en la actualización se incluyó la forma de redacción del riesgo, toda vez que ésta guía define los riesgos institucionales desde la posibilidad de pérdida reputaciones o económica y es por ello que la escala de impacto cambio así:

	Afectación Económica	Reputacional
Leve 20%	Afectación menor a 10 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de algún área de la organización.
Menor 40%	Entre 10 y 50 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, de conocimiento general nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores.
Moderado 60%	Entre 50 y 100 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos.
Mayor 80%	Entre 100 y 500 SMVLV	El riesgo afecta la imagen de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal.
Catastrófico o 100%	Mayor a 500 SMLMV	El riesgo afecta la imagen de la entidad a nivel nacional, con efecto publicitario sostenido a nivel país

De igual forma la forma de medir la probabilidad se ajustó a la guía versión 5, puesto que ésta permite tener un criterio más objetivo al momento de calificar la probabilidad del riesgo así:

Frecuencia de la Actividad	Probabilidad
----------------------------	--------------

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Muy Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta como máximo 2 veces por año	20%
Baja	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 3 a 24 veces por año	40%
Media	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta de 24 a 500 veces por año	60%
Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta mínimo 500 veces al año y máximo 5000 veces por año	80%
Muy Alta	La actividad que conlleva el riesgo se ejecuta más de 500 veces por año	100%

La matriz deberá contener al menos la siguiente información:

- Número de identificación del Riesgo
- Nombre del proceso a que corresponde el riesgo
- Dependencia a la que corresponde el proceso
- Cargo de quien identifica el riesgo
- Clasificación del Riesgo
- Probabilidad Inherente
- Impacto Inherente
- Zona Inherente
- Controles
- Probabilidad Residual
- Impacto Residual
- Riesgo Residual
- Tratamiento
- Periodicidad del Control
- Valoración del Riesgo de Corrupción

Para el análisis de la probabilidad se analiza qué tan posible es que ocurra el riesgo, se expresa en términos de frecuencia o factibilidad, donde frecuencia

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

implica analizar el número de eventos en un periodo determinado, se trata de hechos que se han materializado o se cuenta con un historial de situaciones o eventos asociados al riesgo; factibilidad implica analizar la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, se trata en este caso de un hecho que no se ha presentado pero es posible que suceda.

Para establecer la probabilidad se utilizará la siguiente metodología:

Calificación de la probabilidad riesgos de corrupción

NIVEL	CRITERIO	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA
5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez al año
4	Probable	Es viable que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Al menos 1 vez en el último año
3	Posible	El evento podrá ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 2 años
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos 1 vez en los últimos 5 años
1	Rara Vez	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales (poco comunes o anormales)	Nose ha presentado en los últimos 5 años

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

➤ Para calificar el impacto de los riesgos de corrupción se deberá utilizar la siguiente herramienta

N o	Pregunta: Si el riesgo de corrupción se materializa podría...	Si	No
1	¿Afectar al grupo de Funcionarios del Proceso?		
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		
3	¿Afectar el cumplimiento de la misión de la Entidad?		
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la Entidad?		
5	¿Generar pérdida de confianza de la Entidad, afectando su reputación?		
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?		
7	¿Afectar la Generación de los productos a la prestación de servicios?		
8	¿Dar lugar al Detrimiento de Calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien o servicios o los recursos públicos?		
9	¿Generar pérdida de información de la Entidad?		
10	¿Generar intervención de órganos de control, de la fiscalía u otro ente?		
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		
13	¿Dar lugar a procesos fiscales?		
14	¿Dar lugar a procesos penales?		
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		
17	¿Afectar la imagen regional?		
18	¿Afectar la imagen Nacional?		

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 30 de 1

1 9	¿Genera daño Ambiental?		
Responder afirmativamente de UNA a CINCO pregunta(s) genera un impacto moderado. Responder afirmativamente de SEIS a ONCE preguntas genera un impacto mayor. Responder afirmativamente de DOCE a DIECINUEVE preguntas genera un impacto catastrófico			
Moderado	Genera medianas consecuencias sobre la entidad		
Mayor	Genera altas consecuencias sobre la entidad.		
Catastrófico	Genera consecuencias desastrosas para la entidad		

Indicadores de la política de administración del riesgo

Para realizar el seguimiento a la política de Administración del Riesgo se utilizarán los siguientes indicadores

- Número de Mapas de corrupción actualizados anualmente
- Porcentaje de Mapa de Riesgos de Corrupción ejecutado
- Número de seguimientos al mapa de riesgos de corrupción realizados
- Número de mapas de riesgos institucional actualizados anualmente
- Porcentaje de Plan de Acción de Gestión de Riesgos ejecutado
- Número de mapas de Riesgos de Seguridad Digital Elaborado

4.1.2 Subcomponente 1.2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

La entidad ha venido trabajando a través de la Secretaría de Planeación en el mejoramiento de la cultura de gestión del riesgo, en la vigencia 2020 se realizó la actualización del mapa de riesgo, aplicando los conceptos de la Guía Metodológica para la actualización de los mapas de riesgos versión 5.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre de 2020

Página 31 de 1

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2022										MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL 2022									
ALCALDÍA DE QUINCHIA RISARALDA										ALCALDÍA DE QUINCHIA RISARALDA									
ID	PROCESO	DEPENDENCIA	CARGO DE QUIEN	RIESGO	CLASIFICACION	ACTIVO	CAUSA	PROBABLE	IMPACTO	ZONA	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA	TRATAMIENTO	PERIODICIDAD	ACCIONES	RESPONSABLE	
R10	CONTROL INTERNO	Control Interno	Jefe Control Interno	Possibilidad de incumplimiento o pérdida de información por incumplimiento a los planes de mejora formulados como resultado de las auditorías externas e internas	Ejecución y administración de procesos	No	Falta de seguimiento oportuno a los planes de mejora de manera oportuna por parte del JEF del proceso y del jefe de control interno	Bajo	Moderado	Moderado	Programación y ejecución del plan de acción del control interno que incluye los seguimiento a los planes de mejora socializados ante el comité integrado de control interno	Muy bajo	Moderado	Moderado	Reducir	Trimestral	Realizar ante el comité institucional de gestión e implementar el plan de acción de control interno	Accion Control Interno	
R19	CONTROL INTERNO	Control Interno	Jefe Control Interno	Possibilidad de pérdida de información por pérdida de control sobre auditorías internas realizadas de manera periódica	Ejecución y administración de procesos	No	Realización de auditorías internas con profesionales no capacitados en técnicas específicas que requieren conocimientos de nivel técnico, tecnológico o financiero	Bajo	Moderado	Moderado	Actualización de las auditorías ante el CIGED, capacitando los auditores en un área por falta de conocimientos específicos en temas capacitados	Muy bajo	Moderado	Moderado	Reducir	Anual	Presentación de informe final de las auditorías anuales realizadas durante los riesgos	Accion Control Interno	
R20	CONTROL INTERNO	Control Interno	Jefe Control Interno	Possibilidad de pérdida de información por presentación incompleta de los informes de ley	Ejecución y administración de procesos	No	Demora en la recopilación de la información para ser procesada	Bajo	Moderado	Moderado	Establecer un cronograma de presentación informes desglosado la información requerida y los responsables	Muy bajo	Moderado	Moderado	Reducir	Trimestral	Enviar cronograma de presentación de informes a cada uno de los responsables, con mínimo 15 días de anticipación	Accion Control Interno	

Durante la vigencia 2023 la entidad deberá realizar revisión de la gestión de los riesgos planteados y formular el mapa de riesgos para la vigencia 2024.

4.1.3 Subcomponente 1.3 Consulta y Divulgación

La Alcaldía de Quinchía en el mes de enero de 2023 publicará en la página web oficial (www.quinchia-risaralda.gov.co) el mapa de riesgos de corrupción previa divulgación entre los funcionarios y contratistas de la entidad, con el fin de facilitar su consulta por parte de la ciudadanía.

4.1.4 Subcomponente 1.4 Monitoreo y Revisión

La Secretaría de Planeación realizará monitoreo cada cuatro meses al mapa de riesgos de corrupción con el fin de verificar que las acciones planteadas para gestionar los riesgos se vayan ejecutando de conformidad a lo planeado, de ello generará un informe que será enviado al jefe de control interno.

4.1.5 Subcomponente 1.5 Evaluación

El jefe de la oficina de control interno, realizará evaluación del mapa de riesgos de corrupción de acuerdo a los resultados del monitoreo realizado por la secretaria de planeación y socializará los resultados ante los miembros del Comité Institucional Coordinador de Control Interno.

4.2 Segundo componente: racionalización de trámites

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 32 de 1

Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

La Alcaldía de Quinchía cuenta con una política de racionalización de trámites adoptada en la vigencia 2020 mediante Resolución 115, en ésta se definen seis pasos para el establecimiento de la estrategia de racionalización de trámites, así:

- Llevar a cabo la priorización de los tramites a racionalizar
- Identificar y definir las actividades para lograr la mejora de los trámites
- Identificar la disponibilidad de recursos y cronograma para la implementación de las acciones de racionalización a incluir en la planeación
- Implementar una estrategia interna para difundir la estrategia de racionalización
- Registrar la estrategia de racionalización de trámites en el sistema único de información de tramites SUIT
- Definir una estrategia para hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios de la entidad

Si bien la política no establece los tipos de racionalización que se pueden llevar a cabo es importante que queden establecidas en el presente documento, a tener en cuenta:

a) Racionalización de tipo Normativo: Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 33 de 1

- Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos: Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:
 - Eliminación por norma: Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.
 - Traslado de competencia a otra entidad: Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
- Fusión de trámites: Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
- Reducción, incentivos o eliminación del pago para el ciudadano por disposición legal.
- Ampliación de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
- Eliminación o reducción de requisitos por disposición legal.

b) Administrativa: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos. Se destacan:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención. Ampliación de puntos de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 34 de 1

- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite

c) Tecnológica: Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones). Dentro de las acciones tecnológicas se destacan:

- Pago en línea de los trámites.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.
- Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política, se considera como acción tecnológica de racionalización.

d) Interoperabilidad: Asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc. Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas únicas.

- Cadena de trámites: Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante otras instituciones o particulares que ejerzan funciones administrativas, con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Ventanilla única virtual: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de cara al usuario que están en cabeza de una o varias entidades, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

Para la vigencia 2022 se estableció, la siguiente estrategia de racionalización de trámites:

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR	ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				
Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización
Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	Actualmente el ciudadano o debe desplazarse hasta las instalaciones de la Alcaldía para radicar el trámite	Se dispondrá de un canal electrónico para la radicación de la solicitud del trámite	El ciudadano ahorrará tiempo y dinero, al tener una opción electrónica que le facilite la radicación de los documentos requeridos y la solicitud del trámite sin requerir el desplazamiento hasta las instalaciones de la Alcaldía.	Tecnológica	Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos
Concepto de uso del suelo	Actualmente el ciudadano o debe allegar un oficio para que le sea atendido el trámite	Se eliminará un documento como requerimiento para acceder al concepto del uso del suelo, el ciudadano	El ciudadano no tendrá que diligenciar un oficio para que el trámite sea atendido, solo se le requerirán algunos datos sobre el predio para el cual se emitirá el	Administrativa	Eliminación de documentos

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 - 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR	ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				
Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización
		únicamente deberá aportar información sobre la dirección e identificación catastral del predio, actividad a desarrollar	concepto de uso del suelo		
Certificado de estratificación socioeconómica	Actualmente el ciudadano debe aportar la fotocopia de la cedula para obtener el certificado de estratificación	Se elimina el documento de fotocopia de la cedula requerido, toda vez que no es un requisito necesario para el trámite, el certificado es del predio, por tanto el ciudadano solo debe aportar la dirección del predio.	El ciudadano ahorrara dinero y tiempo al no tener que sacar fotocopia de la cedula	Administrativa	Eliminación de documentos
Certificado de paz y salvo	Actualmente el ciudadano debe realizar la solicitud	El trámite se elimina y se registra como una consulta de información, tomando	El ciudadano podrá consultar de manera inmediata su estado de cuenta,	Normativa	Eliminación del trámite

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR	ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				
	Nombre	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización
	y la entidad tiene hasta 15 días hábiles para dar respuesta.	en cuenta las directrices del decreto Ley 2106 de 2019	disminuyendo costos de desplazamiento y tiempo en el trámite.		

Para la vigencia 2023 se deberá realizar seguimiento a esta estrategia y establecer una nueva, de acuerdo a las indicaciones de la política de racionalización de trámites.

4.3 Componente 3: Rendición de cuentas

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos

4.3.1 Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHÍA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 38 de 1

La rendición de cuentas implica brindar información, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión de la Alcaldía de Quinchía, para ello es fundamental dar cumplimiento a la Ley 1757 de 2015, especialmente su artículo 52 “Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos”; este proceso deberá realizarse de conformidad a los lineamiento que la función pública ha establecido y validado por el equipo líder de rendición de cuentas que se haya creado para tal fin.

Por tanto se deberá elaborar la estrategia de rendición de cuentas tomando en cuenta los grupos de interés, las priorizaciones y el uso de estrategias de comunicación que permitan el entendimiento claro de los actores involucrados.

Tomando en cuenta que es la vigencia que marca la terminación de un periodo de administración se deberán realizar dos rendiciones de cuentas mediante audiencia pública, la primera de la vigencia 2022 y la segunda la vigencia 2023, adicionalmente el desarrollo de la rendición de cuentas de infancia y adolescencia.

4.3.2 Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Una vez aclarado que el proceso de rendición de cuentas es bidireccional, y que la generación de espacios para el dialogo es fundamental, se implementaran estrategias como formularios de google calendar y encuestas a líderes de grupos de interés, Facebook live para facilitar la participación de la ciudadanía en los escenarios de rendición de cuentas.

4.3.3 Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

Con el fin de promover el comportamiento orientado hacia la rendición de cuentas, se incorporará en el plan institucional de capacitaciones dirigido a los funcionarios temas relacionados con la importancia de la rendición de cuentas

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 39 de 1

y a través de las redes sociales motivar a la ciudadanía en la participación permanente de los diferentes escenarios que se generan para informar sobre las gestiones de la entidad.

4.3.4 Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

El jefe de la oficina asesora de control interno será la responsable de realizar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas, cuyo resultado será enviado a los miembros del equipo líder de rendición de cuentas para el establecimiento de las acciones de mejora.

4.4 Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que presta la Alcaldía de Quinchia, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

4.4.1 Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

La Alcaldía de Quinchía a pesar de contar con una ventanilla única que recepción los PQR y tener una política de servicio al ciudadano, no tiene claridad frente al liderazgo del proceso, por tanto es necesario que se actualicen los procesos y se ajuste el manual de funciones con el fin de asignar esta política a una persona que tenga línea de comunicación directa con el Alcalde.

Para garantizar los recursos necesarios en la implementación de mejoras del servicio al ciudadano, es importante que se establezcan recursos para disponer un punto de atención a la ciudadanía en el primer piso, con el fin de facilitar el acceso a los ciudadanos adultos mayores o en condición de discapacidad y para el sostenimiento del software RadicApp.

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 40 de 1

4.4.2 Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención

Como se mencionó en el punto anterior se deberán realizar adecuaciones para disponer de un punto de atención a la ciudadanía en el primer piso.

En relación con la página web se deberá avanzar en el plan de incorporación a la accesibilidad mencionado en el Anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.

Adicionalmente, para generar alternativas que humanicen la atención de ciudadanos con discapacidad auditiva se realizará capacitación a personal de servicio al ciudadano en el uso de las herramientas que ofrece el Centro de Relevos y fortalecer las capacidades de atención al ciudadano con la socialización del protocolo de servicio al ciudadano.

4.4.3 Subcomponente 3 Talento humano

En la Alcaldía de Quinchía se tiene claridad frente al rol fundamental que desempeñan los funcionarios en la satisfacción de la ciudadanía una vez recibidos los servicios o productos, por ello para fortalecer el proceso de atención al ciudadano se incluirán en el plan de capacitaciones temáticas relacionadas con el servicio al ciudadano, en el programa de reinducción se incluirán temas relacionados con los trámites que atiende cada dependencia, se implementarán mecanismos de evaluación de la atención al ciudadano y se incluirá en el plan de bienestar e incentivos actividad para resaltar el o los funcionarios que sobresalen por su buena atención al ciudadano.

4.4.4 Subcomponente 4 Normativo y procedimental

El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la Alcaldía de Quinchía en relación con su sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores, en este orden de ideas para la vigencia 2023 se realizarán las siguientes actividades:

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 41 de 1

- Elaborar y/o actualizar el reglamento interno, procedimientos y políticas relacionadas con el servicio al ciudadano, incorporando el software RadicApp.
- Elaborar un plan de mejora con los resultados de los informes de PQR.
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.

4.4.5 Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.

- Actualizar la caracterización de ciudadanos y grupos de interés
- Elaborar 3 informes de medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido

4.5 Componente 5: Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información

La transparencia y el acceso a la información pública implica el pleno entendimiento por parte de los servidores públicos sobre el derecho constitucional de la ciudadanía para consulta de la información que genera la entidad por tanto el artículo 2 de la Ley 1712 de 2014 establece que "Toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal..."

Este componente se desarrolla a través de cinco subcomponentes a saber:

4.5.1 Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020 Página 42 de 1

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos.

Para los medios electrónicos la entidad tendrá a disposición de la comunidad la información bajo los términos que establece la Resolución 1519 de 2020; la cual se encuentra consolidada en la matriz de comunicaciones externa que diseñará la subsecretaría de Talento Humano, TIC y Servicios Generales.

4.5.2 Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva

La Alcaldía de Quinchía, tendrá disponible para consulta de información física a través de los archivos de gestión y el archivo central los cuales serán entregados en los términos que establece la ley.

Con el fin de identificar situaciones a mejorar, la entidad realizará informes periódicos de PQR y garantizará el funcionamiento del software de gestión de PQR que ha permitido integrar de manera oportuna las respuestas y los seguimientos a las solicitudes de la ciudadanía.

4.5.3 Subcomponente 3 Elaboración los instrumentos de gestión de la información

Para apoyar la gestión de la información, la Alcaldía de Quinchía mantendrá actualizados los siguientes instrumentos:

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

Garantizando además que las actualizaciones se encuentren adoptadas mediante actos administrativos, publicados en datos abiertos y articuladas al programa de gestión documental.

4.5.4 Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad

Con el fin de facilitar el acceso a la información de comunidades indígenas y con condición de discapacidad auditiva o visual, la Alcaldía de Quinchía

	DEPARTAMENTO DE RISARALDA MUNICIPIO DE QUINCHIA SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL Nit. 891.480.032-7	Versión: 5
		Código: 120
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		Septiembre de 2020
		Página 43 de 1

avanzará en el cumplimiento del plan de incorporación de accesibilidad en la información.

Además, realizará un diagnóstico de las necesidades de las comunidades indígenas localizadas en el sector con el fin de promover la traducción de documentos estratégicos a sus idiomas en caso de ser necesario.

4.5.5 Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública

Como se mencionó en el numeral 4.5.2 la Alcaldía de Quinchía a través de la auxiliar administrativa del despacho, adelantará un informe trimestral sobre los PQR que contenga:

- 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

Este informe será enviado a la oficina asesora de control interno, enviado a los líderes de cada dependencia y adicionalmente será publicado en la página web.

4.6 Componente 6 Iniciativas Adicionales

Compon ente	Componente 6: Iniciativas Adicionales						Cumplimiento	
	Íte m	Activid ad	Meta O Produ cto	Depend encia Respons able	Fec ha Ini cio	Fec ha Fin	I Seme stre	Ii Seme stre



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre de 2020

Página 44 de 1

Iniciativas adicionales	1	Desde la Secretaría de Gobierno programar actividades pedagógicas, de gestión o seguimiento a los conflictos de intereses.	Informe de actividades o seguimiento a los conflictos de intereses	Subsecretaría de Talento Humano, TIC y Servicios Generales	2023-03-30	2023-12-31	0%	0%
-------------------------	---	--	--	--	------------	------------	----	----

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre de 2020

Página 45 de 1

5. Matriz plan anticorrupción y atención al ciudadano

COMPONENTE 1	GESTIÓN DEL RIESGO	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	PLAZO
SUBCOMPONENTE 1.1	Política de Administración del Riesgo	Socializar la política de administración del riesgo con todo el personal de la entidad	80% de los funcionarios y contratistas conocedores de la política de riesgos de corrupción	Secretaria de Planeación	30/04/2023
		Realizar seguimiento a la implementación de la política	1 seguimiento realizado a la política de administración del riesgo	Secretaria de Planeación	30/10/2023
SUMCOMPONENTE 1.2	Construcción del Mapa de Riesgos	Construir el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2024	1 mapa de riesgos de corrupción construido	Secretaria de Planeación	15/12/2023
SUMCOMPONENTE 1.3	Consulta y Divulgación	Realizar publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web.	1 documento publicado	TICS	28/01/2023
		Enviar el mapa de riesgos de corrupción a los funcionarios y contratistas de la entidad	100 de los empleados y contratistas con mapa de riesgos en sus correos	Secretaria de Planeación	30/03/2023
SUBCOMPONENTE 1.4	Monitoreo y Revisión	Realizar seguimientos a la ejecución de las acciones planteadas para la gestión de los riesgos	3 seguimientos realizados al mapa de riesgos de corrupción	Secretaria de Planeación	10/04/2023 - 10/08/2023 - 15/12/2023
SUBCOMPONENTE 1.5	Evaluación	Realizar tres al año de manera conjunta con el Comité Institucional	3 evaluaciones realizadas	Jefe Oficina Control Interno	15/04/2023 - 15/08/2023 - 26/12/2023

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 1	GESTIÓN DEL RIESGO	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	PLAZO
		Coordinador de Control Interno			
COMPONENTE 2	RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	ACTIVIDAD	META		FECHA
SUBCOMPONENTE 2.1	ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	Evaluar la implementación de la Estrategia de racionalización de tramites del 2022	1 Evaluación realizada	Secretaria de planeación	15/02/2023
		Elaborar y publicar la estrategia de racionalización de trámites para la vigencia 2023	1 estrategia de racionalización de tramites elaborada	Secretaria de planeación	15/03/2023
		Cargar los datos de operación de los tramites en el SUIT	100% de los datos de operación cargados	Responsables de cada tramite	10/04/2023 - 10/07/2023 - 10/12/2023 - 10/01/2024
COMPONENTE 3	RENDICIÓN DE CUENTAS	ACTIVIDAD	META		FECHA
SUBCOMPONENTE 3.1	Información: Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	Elaborar la Estrategia de Rendición de Cuentas dando orientaciones sobre el lenguaje a utilizar con los grupos de interés	1 estrategia de rendición de cuentas elaborada	Equipo Líder de Rendición de Cuentas	25/01/2023
		Realizar capacitación a los funcionarios sobre lenguaje claro	1 capacitación realizada a funcionarios directivos y de atención al ciudadano	Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos	30/09/2023

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre de 2020

Página 47 de 1

COMPONENTE 1	GESTIÓN DEL RIESGO	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	PLAZO
SUBCOMPONENTE 3.2	Diálogo: Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones.	Realizar encuesta a líderes de los grupos de interés sobre los temas más relevantes a conocer sobre la gestión de la entidad	1 Encuesta realizada a líderes de grupos de interés	Secretaria de Planeación	30/07/2023
		Implementar Formularios en medios electrónicos sobre las inquietudes que presentan los grupos de interés y ciudadanía en general	3 formularios implementados	Secretaria de Planeación	30/10/2023
		Generar espacios periódicos por canal local o Facebook live para dar respuesta a inquietudes de la ciudadanía sobre temas puntuales	6 Espacios generados de dialogo con la ciudadanía	Secretarios de Despacho	15/12/2023
SUBCOMPONENTE 3.3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas.	Difundir material pedagógico sobre la importancia del proceso de rendición pública de cuentas, mediante página web, redes sociales y por correo electrónico	4 mensajes pedagógicos difundidos	Secretaria de Planeación	30/08/2023

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENT E 1	GESTIÓN DEL RIESGO	ACTIVIDAD	META	RESPONS ABLE	PLAZO
		Incluir en el PIC temas relacionados con la rendición de cuentas	1 capacitación programada en el PIC sobre rendición de cuentas	Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos	30/11/2023
COMPONENT E 4	ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACTIVIDAD	META		FECHA
SUBCOMPONENTE 4.1	Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Actualización y/o elaboración de procedimientos relacionados con la atención al ciudadano	1 documento elaborado y/o actualizado	Despacho del Alcalde	30/08/2023
		Ajuste del decreto de conformación del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para asignar responsable de la política de Servicio al Ciudadano	1 Decreto ajustado	Secretaria de Planeación	30/04/2023
SUBCOMPONENTE 4.2	Fortalecimiento de los canales de atención	Adecuar punto de atención al ciudadano en el nivel 1	1 punto de atención adecuado	Secretaria de Planeación	30/09/2023
		Avanzar en la ejecución del plan de incorporación de accesibilidad a la página web	50% del plan de incorporación implementado	Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos	15/12/2023

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre de 2020

Página 49 de 1

COMPONENTE 1	GESTIÓN DEL RIESGO	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	PLAZO
SUBCOMPONENTE 4.3	Talento humano	Incorporar en el Plan Institucional de Capacitaciones temas relacionados con el servicio al ciudadano	1 capacitación programada sobre servicio al ciudadano	Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos	30/06/2023
		Actividad de incentivo no remunerados a personal con mejor calificación en atención al ciudadano	1 funcionario incentivado por sobresalir en la atención al ciudadano	Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos	30/07/2023
		Incluir en el programa de reinducción la socialización sobre los tramites que las dependencias tienen a su cargo	100% de los responsables de los tramites con reinducción	Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos	30/11/2023
SUBCOMPONENTE 4.4	Normativo y procedimental	Elaborar y/o actualizar el reglamento interno, procedimientos y políticas relacionadas con el servicio al ciudadano, incorporando el software Radicap.	2 documentos elaborados y/o actualizados (reglamento interno y política de servicio al ciudadano)	Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos	30/06/2023
		Elaborar un plan de mejora con los resultados de los informes de PQR.	1 plan de mejora elaborado	Auxiliar Administrativa despacho	30/10/2023

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre de 2020

Página 50 de 1

COMPONENT E 1	GESTIÓN DEL RIESGO	ACTIVIDAD	META	RESPONS ABLE	PLAZO
		Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	1 campaña informativa realizada	Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos	30/07/2023
SUBCOMPONENTE 4.5	Relacionamiento con el ciudadano	Actualizar la caracterización de ciudadanos y grupos de interés	1 caracterización de ciudadanos y grupos de interés actualizada	Secretaria de Planeación	30/07/2023
		Elaborar 3 informes de medición de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido	3 informes de medición de percepción elaborados	Secretaria de gobierno y Servicios Administrativos	30/08/2023
COMPONENT E 5	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	ACTIVIDAD	META		FECHA
SUBCOMPONENTE 5.1	Lineamientos de Transparencia Activa	Ejecución de la matriz de comunicaciones externa	1 Matriz de comunicaciones implementada	Secretarios de Despacho	15/12/2023

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 1	GESTIÓN DEL RIESGO	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	PLAZO
		Implementación del plan de mejora del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2022	1 plan de mejora ejecutado	Secretarios de Despacho	30/04/2023
		Diligenciamiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública 2022	Un Formulario ITA diligenciado	TICS	30/08/2023
SUBCOMPONENTE 5.2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	Garantizar el funcionamiento del software de gestión de PQR	1 Contrato de soporte técnico celebrado	Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos	30/02/2023
SUBCOMPONENTE 5.3	Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Revisar y actualizar si es del caso los instrumentos de gestión de la información (Registro o inventario de activos de Información, Esquema de publicación de información, El Índice de Información Clasificada y Reservada)	3 Documentos revisados	TICS	30/05/2023
SUBCOMPONENTE 5.4	Criterio diferencial de accesibilidad	Elaborar diagnóstico sobre necesidades de traducción de	1 Diagnóstico realizado	Secretaria de Desarrollo Social	30/08/2023

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 1	GESTIÓN DEL RIESGO	ACTIVIDAD	META	RESPONSABLE	PLAZO
		documentos a lenguas indígenas			
SUBCOMPONENTE 5.5	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<p>Ajustar los reportes e informe de PQR con la siguiente información: Número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.</p> <p>Tiempo de respuesta a cada solicitud.</p> <p>Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información</p>	1 reporte de información de PQR ajustado	Secretaria de Gobierno y Servicios Administrativos	15/04/2023

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001



DEPARTAMENTO DE RISARALDA
MUNICIPIO DE QUINCHIA
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN TERRITORIAL
Nit. 891.480.032-7

Versión: 5

Código: 120

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre de 2020

Página 53 de 1

"UNIDOS SOMOS MÁS"

Edificio CAM Carrera 6 5-13 Tel. 3563015 - 3113109990

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

Código Postal: 664001