



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

PLAN DE ACCION

TRD:

2020-161.10.1.1

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Alcaldía Municipal de Palmira



**VIGENCIA 2020**



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

## PLAN DE ACCION

TRD: 2020-161.10.1.1

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁG.</b>
PRESENTACIÓN.....	3
1. ACCIONES PRELIMINARES.....	4
2. OBJETIVOS.....	4
2.1 OBJETIVO GENERAL.....	4
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
3. COMPONENTE ESTRATÉGICO.....	4
3.1 MISION.....	4
3.2 VISION.....	5
3.3 CÓDIGO DE INTEGRIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.....	5
4. ALCANCE.....	5
5. GENERALIDADES Y/O POLITICAS DE OPERACIÓN.....	5
6. PROCEDIMIENTO.....	6
7. REGISTROS RELACIONADOS CON ESTE DOCUMENTO.....	7
8. MARCO CONCEPTUAL DE ACCIONES DE CORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	8
8.1 ALGUNAS DEFINICIONES DE CORRUPCIÓN.....	8
8.2 DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.....	9
8.3 CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	10
9. NORMATIVIDAD.....	11
10. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN.....	13
11. COMPONENTES DEL PLAN.....	15
11.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN Y MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	15
11.2 RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES.....	19
11.3 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	21
11.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	28
11.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	34
11.6. INICIATIVAS ADICIONALES.....	39
12. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....	41



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

## PLAN DE ACCION

TRD: 2020-161.10.1.1

### PRESENTACIÓN.

Con la finalidad de fortalecer el trabajo institucional y de contar con un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro Municipio, la Administración Municipal de Palmira pretende, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2012<sup>1</sup>, establecer, para el presente año, un marco orientador del quehacer público, estableciendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una gestión clara, “transparente”, de cara a la comunidad y conforme al marco legal aplicable al servicio público.

En el presente documento se presenta el “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, haciendo énfasis en la prevención y erradicación de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

En analogía con el Plan Presidencial para la lucha contra la corrupción, nuestro Municipio adoptó el “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, mediante Decreto 077 del 11 de abril de 2013, en cumplimiento a lo señalado en la ley 1474 de 2011 y el Decreto Nacional 2641 de 2012, en el cual se determina la metodología que deberán implementar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

---

#### <sup>1</sup> Políticas institucionales y pedagógicas

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

El Programa Municipal de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Municipal de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

**Artículo 74. *Plan de acción de las entidades públicas.*** A partir de la vigencia de la presente ley, todas las entidades del Estado a más tardar el 31 de enero de cada año, deberán publicar en su respectiva página web el Plan de Acción para el año siguiente, en el cual se especificarán los objetivos, las estrategias, los proyectos, las metas, los responsables, los planes generales de compras y la distribución presupuestal de sus proyectos de inversión junto a los indicadores de gestión.



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

## PLAN DE ACCION

TRD: 2020-161.10.1.1

### 1. ACCIONES PRELIMINARES.

Previo a la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la presente vigencia, se realizaron las acciones preliminares establecidas en el documento Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2.

### 2. OBJETIVOS.

#### 2.1 OBJETIVO GENERAL.

Establecer para el presente año, un marco orientador del quehacer público del Municipio de Palmira, estableciendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una gestión clara, “transparente”, de cara a la comunidad y conforme al marco legal aplicable al servicio público.

#### 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1) Determinar las estrategias para el mapa de riesgos de corrupción de la Administración Municipal;
- 2) Explicar los parámetros generales para la racionalización de trámites, como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción en la Alcaldía de Palmira;
- 3) Desarrollar los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, brindando espacios para que la ciudadanía participe en la Administración Municipal.
- 4) Abordar los elementos que integran una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las dependencias para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional y a sus derechos en el Municipio de Palmira;
- 5) Crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública, desarrollando los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014.

### 3. COMPONENTE ESTRATÉGICO

#### 3.1 MISIÓN.

La Administración Municipal de Palmira es una entidad comprometida con la paz que satisface los derechos de sus habitantes, brindándoles bienestar y dignidad, mediante el fortalecimiento de la concertación, la convivencia entre los sectores público y privado y la integración territorial, articulando los diferentes actores generadores del desarrollo que permitan fortalecer al Municipio



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

## PLAN DE ACCION

TRD: 2020-161.10.1.1

de Palmira como un territorio sustentable que usa adecuadamente sus recursos físico y naturales y los articula con las dimensiones del desarrollo.

### 3.2 VISIÓN.

Palmira será en el año 2032, un territorio de paz, con desarrollo y seguridad humana, sostenible, participativo, incluyente, competitivo, emprendedor y proveedor de servicios; que se sustenta en el capital social, la innovación, el potencial biofísico, la diversificación agroindustrial, la conectividad, los equipamientos y la fortaleza institucional, en el marco de los procesos de integración regional y buen gobierno.

### 3.3 CÓDIGO DE INTEGRIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.

La Alcaldía de Palmira cuenta un CÓDIGO DE INTEGRIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO que fue aprobado por Decreto No. 114 del 09 de agosto de 2018, en el cual se definen las reglas y lineamientos de comportamiento, que debe representar la conducta de los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades diarias. Compromiso con el deber ético y moral que también se verá reflejado en nuestro diario vivir como miembros de una familia y de la sociedad palmirana.

### 4. ALCANCE.

Las estrategias desarrolladas en el presente Plan, son aplicables a todas las Dependencias de la Alcaldía de Palmira. Este documento está sujeto a modificaciones, teniendo en cuenta que es un proceso de actualización permanente.

### 5. GENERALIDADES Y/O POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

- Anualmente debe elaborarse dicha estrategia, el contenido del citado texto, incluye las acciones y estrategias en seis componentes: 1) Gestión del Riesgo de Procesos, de Corrupción y Seguridad Digital- Mapa de Riesgos Integrado; 2) Racionalización de Trámites; 3) Rendición de Cuentas; 4) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias; 5) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información; 6) Iniciativas Adicionales, teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano competente y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro plan de desarrollo “*Con inversión social, construimos paz*”.
- Cada responsable o jefe de las dependencias de los procesos al interior de la Alcaldía de Palmira, debe elaborar el mapa de riesgos de corrupción y de gestión, estructurar las medidas para controlar, evitar y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD: 2020-161.10.1.1

Secretaría de Planeación, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su parte, el Jefe de Control Interno, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilizarían, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas, 31 de enero, abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

## 6. PROCEDIMIENTO

ÍTEM	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTOS Y REGISTROS
1	Se socializa con los funcionarios enlaces el último informe de seguimiento de avance de cada una de las Dependencias comprometidas al desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la construcción del mismo documento con cada uno de sus componentes para la vigencia.	Subsecretaría de Planeación Socioeconómica y estratégica.	Circular y correo institucional de convocatoria para envío de información.
2	Se solicita a los funcionarios designados por cada Dependencia que analicen la información requerida para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se establece los lineamientos a seguir como son la utilización de los formatos establecidos por el DAFP para el suministro de la información y los tiempos de entrega.	Subsecretaría de Planeación Socioeconómica y estratégica. Funcionarios responsables de cada Dependencia.	Circular y correo institucional de convocatoria para envío de información. Formato para el seguimiento al plan anticorrupción. Matriz para la construcción del mapa de riesgos. Estrategia de racionalización de trámites. EDEFO-039 / EASFO-018.
3	Se recibe la información de cada Dependencia previa revisión y visto bueno del Secretario correspondiente, de acuerdo a los formatos dispuestos por el DAFP y la Secretaría General.	Funcionario enlace de la Secretaría General.	Matriz para la construcción para el mapa de riesgo y de seguimiento. EASFO-018.



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

**PLAN DE ACCION**

TRD: 2020-161.10.1.1

4	Consolida la información verificando que se encuentre completa y correcta y procede a estructurar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con cada uno de sus componentes.	Funcionario enlace de la Secretaría de Planeación.	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. EDEFO-039
5	Presenta ante el Gabinete Municipal y enlaces el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para su aprobación.	Subsecretaría de Planeación Socioeconómica y estratégica.	Correo institucional para la aprobación del Plan.
6	Divulga en la Página Web de la Administración Municipal el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para consulta de la ciudadanía y partes interesadas.	Webmaster. Dirección de TlyC.	Publicación en página web institucional.
7	Verifica que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano haya sido divulgado	Jefe de la Oficina de Control interno.	Seguimiento respectivo.
8	Solicita a cada una de las Dependencias comprometidas en el desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la información de cada componente para la realización del seguimiento al cumplimiento del Plan de manera trimestral de acuerdo a los plazos establecidos.	Subsecretaría de Planeación Socioeconómica y estratégica.	Circular y correo institucional de solicitud para envío de información.
9	Realiza seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Formato para el seguimiento al plan anticorrupción de manera anual.	Jefe de la Oficina de Control interno.	Formato para el seguimiento al plan anticorrupción de manera anual

**7. REGISTROS RELACIONADOS CON ESTE DOCUMENTO**

Código	Nombre	Lugar almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
N/A	Circular de convocatoria y solicitud para envío	Secretaría de Planeación	Legajador	Legajador Plan Anticorrupción y de		



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

	de información			Atención al Ciudadano		
N/A	Correo Institucional	Secretaría de Planeación	Disco duro	Copia de seguridad		
N/A	Formato para el seguimiento al plan anticorrupción de manera anual	Oficina de Control Interno	Legajador	Legajador seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	El establecido en las tablas de retención documental	La establecida en las tablas de retención documental
N/A	Estrategia de racionalización de tramites PD-P14-F2	Secretaría de Planeación	Legajador	Legajador Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		
EASF O-018	Matriz para la construcción del mapa de riesgos Institucional	Secretaría General	Legajador	Legajador mapa de riesgos por proceso y de corrupcion		
EDEF O-039	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Secretaría de Planeación	Legajador	Legajador Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano		

## 8. MARCO CONCEPTUAL DE ACCIONES DE CORRUPCION Y SERVICIO AL CIUDADANO

### 8.1 ALGUNAS DEFINICIONES DE CORRUPCIÓN

No es suficiente con detectar el riesgo de corrupción una vez se haya concretado y tomar medidas para contrarrestarlo posteriormente, sino que, por el contrario, debe prevenirse antes que se concrete. Por tanto, el Municipio medirá no solamente sus riesgos sino las actuaciones que desarrollan para evitarlo en cada uno de sus procesos.

Es una medición en tiempo real tanto de los riesgos como de las medidas implementadas para evitarlos.





Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD: 2020-161.10.1.1

El presente Plan anticorrupción y de atención al ciudadano que, fue construido con la participación de cada una de las Dependencias de la Administración Municipal de Palmira, se socializará a través de la página web del Municipio <http://www.palmira.gov.co>, con el objeto de que los ciudadanos, los servidores públicos y partes interesadas puedan acceder al documento y hacer uso de él. De igual manera, será un documento fundamental en el procedimiento de inducción y reinducción de servidores públicos.

**La corrupción.** La Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción señala en su preámbulo que la corrupción –entendida como el abuso de poder conferido en beneficio particular– amenaza “la estabilidad y la seguridad de las sociedades al socavar las instituciones y los valores de la democracia, la ética y la justicia, y al comprometer el desarrollo sostenible y el imperio de la ley”<sup>2</sup>.

“La corrupción se define como el abuso de poder, cargo o autoridad públicos para beneficio privado por medio del soborno, la extorsión, el tráfico de influencias, el nepotismo, el fraude, los pagos por servicios o la malversación de fondos. Sin embargo, como también afecta el sector privado se puede concebir como el abuso del poder conferido en beneficio particular”<sup>3</sup>.

## 8.2 DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

De Acuerdo con el Código Penal Colombiano, en su TÍTULO XV, se encuentran tipificados los DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, y, a su vez se encuentra dividido en nueve Capítulos, comenzando con el Capítulo Primero (Del peculado), el Capítulo Segundo (De la Concusión), el Capítulo Tercero (Del Cohecho), el Capítulo Cuarto (De la Celebración Indebida de Contratos), el Capítulo Quinto (Del Tráfico de Influencias), el Capítulo Sexto (Del Enriquecimiento Ilícito), el Capítulo Séptimo (Del Prevaricato), el Capítulo Octavo (De los Abusos de Autoridad y otros Delitos) y el Capítulo Noveno (De la Usurpación y Abuso de Funciones Públicas), los cuales, corresponden al artículo 397, hasta el artículo 428 y que se resumen en el siguiente cuadro:

CAPITULO	ARTICULO Y NOMBRE
<b>PRIMERO: Peculado</b>	<b>Del</b> ARTÍCULO 397 - Peculado por apropiación.
	ARTÍCULO 398 - Peculado por uso.
	ARTÍCULO 399 - Peculado por aplicación oficial diferente.
	ARTÍCULO 400 - Peculado culposo.
	ARTÍCULO 401 - Circunstancias de atenuación punitiva.
	ARTÍCULO 402 - Omisión del agente retenedor o recaudador.

<sup>2</sup> Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, PNUD. Buenas Prácticas para la Promoción de la Transparencia a Nivel Local. Bogotá. 2010 p.5

<sup>3</sup> PNUD (2008) Guía básica sobre corrupción y desarrollo. Medidas contra la corrupción para la reducción de la pobreza, el cumplimiento de los ODM y la promoción del desarrollo sostenible. Diciembre, 2008 Pág. 7.



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

		<i>ARTÍCULO 403 - Destino de recursos del tesoro para el estímulo o beneficio indebido de explotadores y comerciantes de metales preciosos.</i>
<b>SEGUNDO: De la Concusión</b>		<i>ARTÍCULO 404 - Concusión.</i>
<b>TERCERO: Del Cohecho</b>		<i>ARTÍCULO 405 - Cohecho propio.</i>
		<i>ARTÍCULO 406 - Cohecho impropio.</i>
		<i>ARTÍCULO 407 - Cohecho por dar u ofrecer.</i>
<b>CUARTO: De la Celebración Indebida de Contratos</b>		<i>ARTÍCULO 408 - Violación del régimen legal o constitucional de inhabilidades e incompatibilidades.</i>
		<i>ARTÍCULO 409 - Interés indebido en la celebración de contratos.</i>
		<i>ARTÍCULO 410 - Celebración indebida de contratos sin el lleno de requisitos legales.</i>
<b>QUINTO: Del Tráfico de Influencias</b>		<i>ARTÍCULO 411 - Tráfico de influencias de servidor público.</i>
<b>SEXTO: Del Enriquecimiento Ilícito</b>		<i>ARTÍCULO 412 - Enriquecimiento ilícito.</i>
<b>SEPTIMO: Del Prevaricato</b>		<i>ARTÍCULO 413 - Prevaricato por acción.</i>
		<i>ARTÍCULO 414- Prevaricato por omisión.</i>
		<i>ARTÍCULO 415 - Circunstancia de agravación punitiva.</i>
<b>OCTAVO: De los Abusos de Autoridad y otros Delitos</b>		<i>ARTÍCULO 416 - Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto.</i>
		<i>ARTÍCULO 417- Abuso de autoridad por omisión de denuncia.</i>
		<i>ARTÍCULO 418 - Revelación de secreto.</i>
		<i>ARTÍCULO 419 - Utilización de asunto sometido a secreto o reserva.</i>
		<i>ARTÍCULO 420 - Utilización indebida de información oficial privilegiada.</i>
		<i>ARTÍCULO 421 - Asesoramiento y otras actuaciones ilegales.</i>
		<i>ARTÍCULO 422- Intervención en política.</i>
		<i>ARTÍCULO 423. Empleo ilegal de la fuerza pública.</i>
	<i>ARTÍCULO 424- Omisión de apoyo.</i>	
<b>NOVENO: De la Usurpación y Abuso de Funciones Públicas</b>		<i>ARTÍCULO 425- Usurpación de funciones públicas.</i>
		<i>ARTÍCULO 426- Simulación de investidura o cargo.</i>
		<i>ARTÍCULO 427 - Circunstancia de agravación punitiva.</i>
		<i>ARTÍCULO 428 - Abuso de función pública.</i>

Fuente: Código Penal Colombiano. Elaboración Propia

### 8.3 CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

**Enfoque hacia el cliente.** La norma NTCGP 1000:2009, tiene como uno de sus principios: “la razón de ser de las entidades es prestar un servicio dirigido a satisfacer a sus clientes; por lo tanto, es fundamental que las entidades comprendan cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes, que cumpla con sus requisitos y que se esfuercen por exceder sus expectativas”.



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD: 2020-161.10.1.1

**Respuesta diligente.** En concordancia con la Norma ISO 10002:2004 (Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente). *“La recepción de cada queja debe ser reconocida al reclamante inmediatamente Las quejas deben ser tratadas con prontitud de acuerdo con su urgencia Por ejemplo, las quejas importantes para la salud o la seguridad deben ser procesadas inmediatamente Conviene tratar cortésmente a los reclamantes y mantenerlos informados del progreso de su queja a través del proceso de tratamiento de quejas”.*

**Satisfacción del cliente.** Según la Norma NTCGP 1000:2009: *“Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos”.*

**Servicio al ciudadano.** De acuerdo con el Programa Nacional de Servicio al ciudadano es *“Ofrecer y entregar a los ciudadanos - clientes naturales y jurídicos (públicos, mixtos y privados) trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad; que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción y memorabilidad positiva”.*

**Visibilidad.** Para la Norma ISO 10002:2004, *“Es conveniente que la información acerca de cómo y dónde reclamar sea conocida por los clientes, el personal y otras partes interesadas”.*

## 9. NORMATIVIDAD

A continuación se describen las normas más importantes respecto de la atención al ciudadano:

NORMA	ARTICULO Y DESCRIPCIÓN
<b>Constitución Nacional</b>	<i>ARTÍCULO 2 - Los fines esenciales del Estado, entre los que está servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.</i>
	<i>ARTÍCULO 20 - (Libertad de expresión) al mencionar que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.</i>
	<i>ARTÍCULO 13 - Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.</i>
	<i>ARTICULO 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.</i>
	<i>ARTICULO 270. La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.</i>



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

**PLAN DE ACCION**

TRD: 2020-161.10.1.1

<b>Ley 790 de 2002</b>	<i>“Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.</i>
<b>NORMA</b>	<b>ARTICULO Y DESCRIPCIÓN</b>
<b>Ley 850 de 2003</b>	<i>“Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión pública”.</i>
<b>Ley 872 de 2003</b>	<i>“Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”.</i>
<b>Ley 962 de 2005</b>	<i>“Por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”; a través de la cual se toman los principios rectores: reserva legal de permisos, licencias o requisitos, procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley, información y publicidad, fortalecimiento tecnológico para la agilización de trámites y facilidad de acceso a los servicios de las entidades públicas.</i>
<b>Decreto Nacional 1599 de 2005</b>	<i>“Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano” Subsistema de Control Estratégico, Componente Ambiente de Control, Elemento “Acuerdos, compromisos o protocolos éticos: Elemento de control que define el estándar de conducta de la entidad pública. Establece las declaraciones explícitas que en relación con las conductas de los servidores públicos, son acordados en forma participativa para la consecución de los propósitos de la entidad, manteniendo la coherencia de la gestión con los principios consagrados en la Constitución, la ley y la finalidad social del Estado”.</i>
<b>Ley 1437 de 2011</b>	<i>“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” en la cual se regulan las relaciones de los particulares con la administración.</i>
<b>Ley 1474 de 2011</b>	<i>“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”. Estatuto anticorrupción.</i>
<b>Decreto Nacional 019 de 2012</b>	<i>“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.</i>
<b>Decreto Nacional 734 de 2012</b>	<i>“Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones”.</i>
<b>Decreto Nacional 2641 de 2012</b>	<i>“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.</i>



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

**PLAN DE ACCION**

TRD: 2020-161.10.1.1

<b>Resolución 077 de 2013</b>	<i>"Por el cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el Municipio de Palmira".</i>
<b>Decreto 943 de 2014</b>	<i>"Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI, Arts. 1 y siguientes)".</i>
<b>Ley 1712 de 2014</b>	<i>"Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Art. 9, Literal g)".</i>
<b>Decreto 1083 de 2015</b>	<i>"Adopta la actualización del MECI (Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes)".</i>
<b>Decreto 1081 de 2015</b>	<i>"Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (Arts.2.2.22.1 y siguientes)".</i>
<b>Ley 1755 de 2015</b>	<i>"Regulación del derecho de petición (Art. 1°).</i>
<b>Ley 1757 de 2015</b>	<i>"Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana (Arts. 48 y Sigüientes)".</i>
<b>Acuerdo No. 006 de 2016</b>	<i>"Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo del Municipio de Palmira, Valle del Cauca vigencia 2016-2019: Palmira con inversión social, construimos paz".</i>
<b>Decreto 124 de 2016</b>	<i>"Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".</i>
<b>Resolución 467 de 2017</b>	<i>"Por medio de la cual se actualiza la política de Administración del Riesgo en la Administración Municipal y se dictan otras disposiciones".</i>
<b>Decreto 1499 de 2017</b>	<i>"Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".</i>
<b>Decreto 612 de 2018</b>	<i>"Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado".</i>
<b>Decreto 2106 de 2019</b>	<i>"Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".</i>
<b>Ley 2013 de 2019</b>	<i>"Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés".</i>

## 10. METODOLOGÍA DE CONSTRUCCIÓN DEL PLAN.

Desde el año 2013, la Alcaldía de Palmira viene dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 124 de 2016, con la elaboración anual del documento "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", basados en la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia.

El Plan Anticorrupción, el Mapa de Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y los informes de seguimiento, se vienen publicando en el link de "Transparencia y Acceso a la



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

## PLAN DE ACCION

TRD: 2020-161.10.1.1

Información” de la página web institucional <https://www.palmira.gov.co/plan-de-accion-2016-2019/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano-2>, haciendo posible su visualización ante todos los ciudadanos y dando cumplimiento a la Ley de Transparencia y del Acceso a la Información Pública Nacional.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue realizado de forma concertada de conformidad con el Decreto 124 de 2016 y basados en la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”, incluyendo dentro del proceso para su construcción, las siguientes actividades:

- Se cuenta con un equipo de trabajo, con un responsable o líder de cada componente, así:
  - Gestión del Riesgo de proceso, Corrupción y Seguridad Digital, Mapa de riesgos Integrado– Secretaría de Planeación.
  - Racionalización de Trámites – Dirección de TlyC.
  - Rendición de Cuentas – Secretaría de Planeación.
  - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano – Secretaría de Participación Comunitaria.
  - Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información - Secretaría General.

Estos líderes son los encargados de proponer y definir las actividades que hacen parte de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de entregarlos a la Secretaría de Planeación para su respectiva consolidación.

- Se realizaron las acciones preliminares.

- Se identificaron los riesgos de corrupción y las acciones para su manejo, de acuerdo a la Guía para la Gestión del Riesgo de proceso y de Corrupción.

- A través de la Secretaría de Planeación, se realizaron mesas de trabajo, en donde se definió un cronograma y se revisaron avances y compromisos adquiridos para la construcción del Plan.

- **Socialización antes de su publicación:** Para permitir que los funcionarios y ciudadanos conocieran el documento preliminar y manifestaran sugerencias dentro del proceso de construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración y antes de su publicación se realizó el proceso de socialización, así:

- Con servidores públicos a través de correo institucional, el día 13 de enero de 2020.
- Con la ciudadanía e interesados externos a través de la página web de la Alcaldía de Palmira, durante el periodo comprendido entre el 22 de enero al 25 de enero de 2020.

- Se revisaron las sugerencias y propuestas enviadas por los funcionarios y ciudadanos durante el proceso de socialización y se analizó su posible incorporación al documento final.



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

## PLAN DE ACCION

TRD: 2020-161.10.1.1

- La Secretaría de Planeación consolidó el documento final.
- Se realizó la socialización y aprobación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ante Gabinete Municipal, mediante correo institucional el 30 de enero de 2020.
- **Publicación:** El presente Plan será publicado en el link de Transparencia de la página web de la Alcaldía de Palmira y enviado nuevamente a los correos electrónicos de todos los servidores públicos.
- **Socialización después de su publicación:** Una vez aprobado y publicado el presente Plan, será enviado nuevamente a los correos electrónicos de todos los servidores públicos de la Alcaldía de Palmira y se informará a los entes de control sobre su construcción y publicación.
- **Monitoreo:** Tanto la Secretaría de Planeación como los líderes de los componentes y jefes de las Dependencias deberán realizar monitoreo permanentemente a las actividades establecidas en el presente Plan.
- **Ajustes y modificaciones:** Después de la publicación del presente Plan, se podrán realizar los ajustes y modificaciones que sean necesarios para su mejora.
- **Seguimiento:** La Oficina de Control Interno realizará el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el presente Plan. Los cortes de seguimiento serán: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de cada año. Igualmente deberá publicar los respectivos informes de seguimiento en la página web de la alcaldía de Palmira, dentro de los diez (10) primeros días hábiles después de cada corte.

## 11. COMPONENTES DEL PLAN.

### 11.1. GESTIÓN DEL RIESGO POR PROCESOS, DE CORRUPCIÓN, DE SEGURIDAD DIGITAL Y MAPA DE RIESGOS INTEGRADO.

La Alcaldía de Palmira, cuenta con una estrategia metodológica para la realización del control y actualización de los Riesgos por proceso, de Corrupción y Seguridad Digital, según los lineamientos establecidos en la “*Guía para la gestión del riesgo versión 4*” y en el documento “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2*”, establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con el objetivo de identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, de gestión y de seguridad digital, tanto internos como externos.

<b>Componente 1: Gestión del Riesgo por Procesos, de Corrupción y Seguridad Digital - Mapa de Riesgos Integrado</b>
---



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

PLAN DE ACCION

TRD:

2020-161.10.1.1

Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Avance a ago 31	Avance a dic 31	Observaciones
Subcomponente /proceso 1. Política de Administración de Riesgos.	1.1 Realizar actividades para fomentar la aplicación de la política y metodología de administración de riesgos institucionales.	Mapa de riesgos institucional formulado y con seguimiento periódico.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	Permanente				
Subcomponente /proceso 2. Construcción del Mapa de Riesgos Integrado.	2.1 Aplicación de la metodología de la administración de riesgos institucionales.	100% de los riesgos de corrupción identificados dispuestos en la metodología de administración de riesgos de la Alcaldía.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	31/03/2020				





Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

PLAN DE ACCION

TRD:

2020-161.10.1.1

	2.2 Actualización del Mapa de Riesgos Institucional (MRI).	Mapa de Riesgos Institucional.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	30/04/2020				
Subcomponente /proceso 3. Consulta y divulgación.	3.1 Divulgación del mapa de riesgos institucional en la página web de la entidad.	Mapa de riesgos institucional ajustado, de acuerdo a requerimientos y publicado.	Secretaría General, de Planeación, Dirección de TlyC y Comunicaciones.	15/05/2020				
	3.2 Ajuste al mapa de riesgos institucional, de acuerdo con las recomendaciones de los usuarios externos y del monitoreo y revisión que se realice por parte de los procesos.	Mapa de riesgos institucional ajustado, de acuerdo a requerimientos y publicado.	Secretaría de Planeación, General y la dirección de Tecnología, Innovación y Ciencia (TlyC)	30/06/2020				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

**PLAN DE ACCION**

TRD: 2020-161.10.1.1

Subcomponente /proceso 4. Monitoreo y revisión.	4.1 Realizar cada cuatro meses monitoreo y revisión del mapa de riesgos institucion al por parte de los procesos.	100% de las depend encias que han realizad o monitor eo y revisión al mapa de riesgos instituci onal.	Secretarí as y Subsecre tarías de Despach o, Direccion es y Jefe de Oficina.	30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciem bre de 2020.				
	4.2 Los procesos deben enviar a las Secretarí as General, de Planeació n y la Dirección de TlyC, las necesidades de ajuste al mapa de riesgos institucion al.	100% de requeri mientos atendid os para la actualiz ación del mapa de riesgos instituci onal.	Secretarí a de Planeació n, General y la Dirección de Tecnologi a, Innovació n y Ciencia (TlyC).	Perma nente				
Subcomponente /proceso 5. Seguimiento.	5.1 Seguimie nto del Mapa de Riesgos institucion al, verificand o el	3 Informe s de seguimi ento del Compon ente de Gestión del	Oficina de Control Interno (OCI)	30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciem bre de 2020.				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

	cumplimiento del cronograma de desarrollo de los controles y la efectividad de los mismos.	Riesgo Institucional elaborados y socializados.						
	5.2 Elaboración del plan de mejoramiento, a fin de mitigar las debilidades evidenciadas durante el cumplimiento del mapa de riesgos institucional.	100% de las dependencias requeridas por la Oficina de Control Interno con plan de mejoramiento.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina	08 de mayo y 4 de diciembre de 2020.				

**11.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.** Este componente busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la Alcaldía de Palmira, simplificando, optimizando y automatizando algunos trámites existentes.

**Componente 2: Racionalización de Trámites (Realizarlo los enlaces de las Dependencias que tienen trámites y/o servicios de cara al ciudadano en el SUIT).**

Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Avance a ago 31	Avance a dic 31	Observaciones
------------------------	-------------	-----------------	-------------	------------------	-----------------	-----------------	-----------------	---------------



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

Fase: Identificación de Trámites	1.1 Establecer el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos de la Entidad.	100% de los trámites y otros procedimientos administrativos identificados.	Dependencia responsables de trámites y OPAS	10 de febrero de 2020				
Fase: Priorización de Trámites	2.1 Identificar los trámites potenciales a racionalizar focalizando aquellos aspectos que son de mayor impacto a la comunidad.	Estrategia de racionalización de trámites en SUIT.	Comité de Gestión y Desempeño	28 de febrero de 2020				
Fase: Racionalización de Trámites	3.1 Implementar herramientas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de	15 trámites racionalizados al menos en uno de los aspectos; jurídicos,	Dependencia responsables de trámites y OPAS y Dirección de TlyC.	30/08/2020				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

	costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y/o momentos.	administrativos o tecnológicos.						
Fase: Interoperabilidad	4.1 Mantenimiento de la cadenas de trámites con las entidades externas.	3 de los trámites articulados con entidades externas en operación.	Dirección de TlyC	30/08/2020				
Fase: Control	5.1 Seguimiento, evaluación y actualización de la información de los trámites y OPAS inscritos.	100% de Registro de Datos de Operación en trámites inscritos.	Dirección de TlyC y Oficina de Control Interno	Trimestral				

**11.3. RENDICIÓN DE CUENTAS.** Este componente busca afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante un proceso continuo y bidireccional para generar espacios de diálogo, en donde el ciudadano conozca el desarrollo de las acciones de la Alcaldía y la Alcaldía explique el manejo de su actuar y de su gestión.



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

PLAN DE ACCION

TRD:

2020-161.10.1.1

Componente 3: Rendición de Cuentas								
Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Avance a ago 31	Avance a dic 31	Observaciones
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.1 Elaborar y publicar en la página web informe de gestión con el balance de los resultados de la vigencia.	Un (1) informe elaborado y publicado.	Secretaría de Planeación	31/03/2020				
	1.2 Publicar en la web informes de seguimiento al Plan de Desarrollo, de acuerdo con lo programado en la vigencia, teniendo en cuenta las fechas	Tres (3) Informes de seguimiento publicados.	Secretaría de Planeación y Dirección de Comunicaciones	Cuatriestral				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

	de corte de seguimiento.							
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.3 Publicar en la web trimestralmente informes financieros de la vigencia.	Cuatro (4) Informes de seguimiento publicados.	Subsecretaría Financiera y Dirección de Comunicaciones	Trimestral				
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1 Mantener la comunicación doble vía con la ciudadanía a través de las redes sociales para recibir y atender inquietudes y sugerencias.	100% de las solicitudes atendidas y respondidas en las redes sociales.	Dirección de Comunicaciones	Permanente				
	2.2 Desarrollo de audiencia pública de rendición de cuentas.	Mayor número de acciones programadas realizadas.	Comité de Rendición de Cuentas	Abril - mayo de 2020				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

PLAN DE ACCION

TRD:

2020-161.10.1.1

	2.3 Realizar encuestas de satisfacción por cada evento de rendición de cuentas.		Secretaría de Participación Comunitaria	Mayo-junio de 2020				
	2.4 Elaboración y publicación de memorias por cada evento.		Subsecretaría de Gestión del Talento Humano	Mayo - julio de 2020				
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1 Formación en control social a las organizaciones sociales y comunitarias	Un buen número de líderes de las organizaciones sociales y comunitarias capacitados.	Secretaría de Participación Comunitaria	Permanente				
	3.2 Promoción del control social mediante el portal web de democracia							





Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

PLAN DE ACCION

TRD:

2020-161.10.1.1

	participativa.							
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1 Realizar encuestas de satisfacción de los procesos de formación en control social.	100% de los eventos de formación evaluados.	Secretaría de Participación Comunitaria	Permanente				
	4.2 Elaboración de plan de mejoramiento en caso de evidenciar falencias en las encuestas de satisfacción realizadas.							
	4.3 Tabulación y publicación de la evaluación del evento de rendición	100% de las encuestas tabuladas.	Secretaría de Planeación	29 de Mayo de 2020				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

PLAN DE ACCION

TRD:

2020-161.10.1.1

	de cuentas.							
	4.4 Elaboración de plan de mejoramiento en caso de evidenciar falencias en las encuestas de satisfacción realizadas en el evento de rendición de cuentas.	Plan de mejoramiento realizado .	Secretaría de Planeación y la OCI	30 de junio de 2020				
Subcomponente 5. Acuerdos de Paz.	5.1 Elaborar un informe individual de rendición de cuentas con corte a 30 de noviembre de 2020 y publicarlo en la página web en la	Un (1) informe elaborado y publicado.	Subsecretaría de Promoción Rural y Postconflicto	31/12/2020				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

	sección "Transparencia y acceso a la información pública" a más tardar el 31 de diciembre del mismo año bajo los lineamientos del Sistema de Rendición de Cuentas (SRC) a cargo del Departamento Administrativo de la Función Pública.							
	5.2 Producir y documentar de manera permanente en el año 2020 la información sobre los	Un (1) informe elaborado y publicado.	Subsecretaría de Promoción Rural y Postconflicto	Permanente				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

	avances de la gestión en la implementación del Acuerdo de Paz bajo los lineamientos del SRC.							
	5.3 Diseñar e implementar una estrategia de divulgación de los avances de la Entidad respecto a la implementación del Acuerdo de Paz, bajo los lineamientos del SRC.	Una (1) estrategia de divulgación implementada.	Subsecretaría de Promoción Rural y Postconflicto y la Dirección de Comunicaciones	Permanente				
	5.4 Desarrollar escenarios de diálogo con base en los lineamientos	Un (1) escenario de diálogo implementados.	Subsecretaría de Promoción Rural y Postconflicto y la Dirección de	31/12/2020				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD: 2020-161.10.1.1

	ntos del Manual Único de Rendición de Cuentas (MURC).		Comunicaciones					
--	---	--	----------------	--	--	--	--	--

**11.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Este componente busca optimizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Para tal fin y con el objeto de medir, qué tanto impacto han tenido nuestras estrategias de mejoramiento de atención al ciudadano, además de la adecuación de las sedes externas.

<b>Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>								
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>	<b>Avance a abr 30</b>	<b>Avance a ago 31</b>	<b>Avance a dic 31</b>	<b>Observaciones</b>
Subcomponente 1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.	1.1. Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo	Un (1) reporte mensual del estado de las PQRSD.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	Permanente				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

	o de iniciativa s de mejora.							
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1 Fortalecer canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar cobertura.	Tres (3) actividades de divulgación.	Secretaría de Participación Comunitaria y la Dirección de Comunicaciones	Cuatrimestral				
	2.2 Fortalecer sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Tres (3) informes de PQRS clasificadas por eje temático.	Secretaría de Participación Comunitaria	Cuatrimestral				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

Subcomponente 3. Talento Humano.	3.1 Realizar capacitaciones a los funcionarios que atienden público, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos en los trámites y servicios de la Entidad y en el Manual de Atención al Ciudadano para el óptimo desempeño de su rol diario.	Capacitar al 100% de los funcionarios que atienden Público.	Secretaría de Participación Comunitaria y Subsecretaría de Gestión del Talento Humano	Permanente				
	3.2 Realizar capacitaciones orientadas a fortalecer las competencias de los servidores	100% de cumplimiento del cronograma.	Subsecretaría de Gestión del Talento Humano y Secretaría General	Permanente				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

	s de la Alcaldía en temas relacionados con el sistema de gestión documental y Ley 1755 de 2015.							
Subcomponente 4. Normativo y procedimental.	4.1 Revisar los procedimientos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos, los trámites y otros procedimientos administrativos, con objeto de tener los mecanismos necesarios para dar prioridad a las peticiones	100% de los informes de PQRSD con tipología.	Secretaría de Participación Comunitaria	Permanente				





Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

PLAN DE ACCION

TRD:

2020-161.10.1.1

	relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.							
Subcomponente 4. Normativo y procedimental.	4.2 Elaborar informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, mediante el seguimiento a las PQRSD para que se le dé una oportuna respuesta desde la herramienta de SIGOB.	12 informes de PQRSD por dependencia.	Secretarías y Subsecretarías de Despacho, Direcciones y Jefe de Oficina.	Mensual				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

Subcomponente 5. Servicio de Atención a la Comunidad en Salud	5.1 Establecer mecanismos de comunicación directa entre la Secretaría de Salud y el ciudadano.	Habilitar una línea telefónica de atención para que el ciudadano se pueda comunicar con la Secretaría de Salud. Habilitar un acceso por internet donde el ciudadano pueda consultar la gestión a su PQRSD desde un computador o su celular.	Secretaría de Salud	Permanente				
---	---	---	------------------------	------------	--	--	--	--

**11.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.** Este componente enmarca las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.

**Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información**



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

PLAN DE ACCION

TRD:

2020-161.10.1.1

Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	Avance a abr 30	Avance a ago 31	Avance a dic 31	Observaciones
Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa.	1.1 Promover las acciones necesarias para lograr tener los contenidos mínimos obligatorios actualizados en la web.	90% de los contenidos mínimos obligatorios actualizados en la web.	Dirección de Comunicaciones y TlyC	Permanente				
	1.2 Fortalecer la página web de acuerdo con los lineamientos de la Ley de Transparencia.	Página web de la Alcaldía reorganizada y rediseñada para facilitar el acceso a la información.	Dirección de Comunicaciones y TlyC	Permanente				
Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva.	2.1 Revisar y ajustar los lineamientos para dar respuesta a las	100% de las dependencias conocen los nuevos lineamientos de	Secretaría Jurídica	Mayo - julio de 2020				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

PLAN DE ACCION

TRD:

2020-161.10.1.1

	solicitud es de la ciudada nía de acuerdo con la Ley 1755 de 2015.	respuest a a las solicitud es.						
	2.2 Socializ ar con las depend encias los lineamie ntos definido s.			Agosto - septie mbre de 2020				
Subcomponente 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información.	3.1 Revisar, actualiz ar y ajustar los instrume ntos de gestión de la informac ión: registro de activos de informac ión e índice de informac ión clasifica da y	Registro de Activos de Informac ión e índice de informac ión clasifica da y reservad a actualiza da en un 100%.	Secretarí as y Subsecre tarías de Despach o, Direccion es y Jefe de Oficina.	Mayo - Agosto de 2020				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

	reserva da,.							
	3.2 Consolidar los instrumentos de registro de Activos de Información e índice de información clasificada y reservada reportados por las dependencias.	Registro de Activos de Información e índice de información clasificada y reservada actualizada en un 100%.	Secretaría de Participación Comunitaria	Septiembre - Diciembre de 2020				
Subcomponente 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información.	3.3 Actualizar el esquema de publicación y publicarlo en la página web.	100% actualizado el esquema de publicación.	Dirección de Comunicaciones y TlyC	Marzo - Diciembre de 2020				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.	4.1 Tener disponible la información de la página web en idiomas diferentes al español.	Mantener la información en 3 idiomas diferentes al español.	Dirección de Comunicaciones y TlyC	Febrero - diciembre 2020				
	4.2 Tener actualizados los audios que se pueden descargar a través de la página web con la información que se publica en los boletines de prensa.	100% de los audios de los boletines de prensa accesibles desde la web.	Dirección de Comunicaciones y TlyC	Febrero - diciembre 2020				
	4.3 Tener actualizados los videos que se pueden descargar a través de la	100% de los videos de los boletines de prensa accesibles desde la web.	Dirección de Comunicaciones y TlyC	Febrero - diciembre 2020				



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

	pagina web con la información que se publica en los boletines de prensa.							
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	5.1 Socializar con las dependencias el informe mensual de PQRSD para que realicen los ajustes necesarios para cumplir con la oportunidad de las peticiones.	100% de las PQRs respondidas oportunamente.	Secretaría de Participación Comunitaria	Permanente				

**11.6. INICIATIVAS ADICIONALES.**

<b>Componente 6: Iniciativas Adicionales</b>								
<b>Subcomponente/Procesos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o Producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>	<b>Avance a</b>	<b>Avance a</b>	<b>Avance a</b>	<b>Observaciones</b>



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

					<b>abr 30</b>	<b>ago 31</b>	<b>dic 31</b>	
Subcomponen te 1. Código de Integridad del Servicio Público.	1.1 Impleme ntar la ruta de integrida d como herrami enta para la promoci ón de la cultura de transpar encia, legalida d y lucha contra la corrupci ón.	Cuat ro (4) ejercic ios de ruta de integri dad.	Secret aría de Desarr ollo Instituc ional	Trime stral				
Subcomponen te 2. Inspección, Vigilancia y Control en Salud.	2.1 Realizar accione s de inspecci ón, vigilanci a y control a los sujetos de control.	Elabor ación de meca nismo s de contro l sobre las accion es de IVC en la Secret aría de Salud.	Secret aría de Salud	03- mar- 20				





Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD:

2020-161.10.1.1

Subcomponente 3. Relaciones de Trabajo.	Capacitar a los funcionarios en la Ley 1010 de acoso laboral y sexual, evitando así actos de corrupción, donde muchos de los funcionarios públicos se someten a presiones indebidas por parte de sus jefes y demás, con el fin de no perder su empleo soportan toda clase de presión y todo esto por desconocimiento	Capacitar al 100% de los funcionarios	Subsecretaría de Gestión del Talento Humano	30-jun-20				
--	--	---------------------------------------	---	-----------	--	--	--	--



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

**PLAN DE ACCION**

TRD: 2020-161.10.1.1

	de la Ley.							
--	---------------	--	--	--	--	--	--	--

## 12. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

**Ciudadano:** Persona natural o jurídica que interactúa con las entidades de la Administración Pública con el fin de ejercer sus derechos y cumplir con obligaciones a través de; (i) la solicitud de acción, trámite, información, orientación o asistencia relacionada con la responsabilidad del Estado; y, (ii) el establecimiento de las condiciones de satisfacción en la provisión de dichos servicios.

**Control:** Toda acción que tiende a minimizar los riesgos. Analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas.

**Corrupción:** Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

**Datos Abiertos:** Son todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentren en formatos estándares e interoperables que faciliten su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos.

**Denuncia:** 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.

**Estrategia:** Determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos.

**Esquema de Publicación de Información:** Instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación, proactiva de la información prevista en el Artículo 3 de la Ley 1712 de 2014 y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma.



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

## PLAN DE ACCION

TRD: 2020-161.10.1.1

**Evaluación:** Determinación sistemática del mérito, el valor y el significado de algo o alguien en función de unos criterios respecto a un conjunto de normas.

**Identificación de riesgos:** Establecer la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos. Puede hacerse a cualquier nivel: total entidad, por áreas, por procesos, o por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más operativo.

**Índice de Información Clasificada y Reservada:** Es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido catalogada como clasificada o reservada.

**Información Pública:** Toda información que un sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, o controle en su calidad de tal.

**Mapa de riesgos de corrupción:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

**Petición:** 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.

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

**Programa de Gestión Documental:** Plan elaborado por cada sujeto obligado para facilitar la identificación, gestión, clasificación, organización, conservación y disposición de la información pública, desde su creación hasta su disposición final, con fines de conservación permanente o eliminación.

**Queja:** 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.

**Rendición de Cuentas:** Expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública.

**Reclamo:** 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.

**Registro de Activos de Información:** Inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, transforme o controle, en su calidad de tal.



Alcaldía Municipal de  
Palmira (V)

NIT: 891.380.007-3

SECRETARÍA DE PLANEACIÓN  
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

EDEFO-005

Versión.03

15/06/2017

## PLAN DE ACCION

TRD: 2020-161.10.1.1

**Riesgo de corrupción:** Posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

**Servicio al Ciudadano:** Procedimientos, mecanismos y estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y el cumplimiento de sus obligaciones.

**Sistema Integrado de Gestión – SIG:** Elemento fundamental de la GERENCIA PUBLICA, que proporciona las herramientas para que las Entidades lleven a cabo su misión, bajo los principios de eficacia, eficiencia y efectividad, buscando el mejoramiento del Desempeño Institucional y su capacidad para prestar servicios que respondan a las necesidades de la comunidad.

**Sistema Único de Información de Trámites – SUIT:** Es un sistema electrónico de administración de información de trámites y servicios de la Administración Pública Colombiana que permite integrar la información y actualización de los trámites y servicios de las entidades de la administración pública para facilitar a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.

**Solicitud de Acceso a Información Pública:** Es aquella, que de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

**Sugerencia:** Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC:** Tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, administrar, proteger y recuperar esa información.

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

Proyectó: Germán Andrés Duque Martínez – Profesional Universitario 01  
Acompañó: Arvey Lozano Suelto – Profesional Universitario 01