



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

**ÁREA METROPOLITANA DE VALLEDUPAR**

**ENERO- 2025**



## INTRODUCCIÓN

La importancia de construir un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano radica fundamentalmente en la construcción de una cultura que permita la defensa del (tesoro público de toda la población del Área Metropolitana de Valledupar, cuya defensa debe estar presente tanto en la esfera institucional como en la sociedad civil; ejerciendo el control bajo este binomio estado - sociedad, que tendrá como propósito el fortalecimiento del aparato institucional y con ello la gestión municipal.

El buen manejo de los recursos públicos, permitirá de manera estratégica cumplir con los fines supremos del Estado Social y de Derecho; en la perspectiva de implicar al ciudadano común y a la sociedad civil organizada para entrar en la praxis de un verdadero modelo de democracia deliberativa, donde los representados y sobre todo a aquellos sectores sociales postergados sientan que están dentro de la esfera del Poder político para el fortalecimiento de los intereses comunitarios.

El Área Metropolitana De Valledupar para dar cumplimiento a esta Ley actualizó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual contiene los componentes relacionados con el mapa de riesgos de corrupción y las estrategias de rendición de cuentas y de servicio al ciudadano, el componente relacionado con la racionalización de trámites para mejorar la gestión institucional, plasma además directrices y mecanismos básicos en pro de alcanzar y mantener una administración transparente.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, que incluye componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

Para su formulación el Área Metropolitana De Valledupar tomó como punto de referencia la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Nacional de Planeación.

Con la expedición de la Ley 1474 de 2014, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

En este marco normativo:

- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno)
- Ley 190 de 1995 (se dictan normas para preservar la moral administrativa pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de 1995 (reglamenta la ley 190 de 1995).
- Ley 489 de 1998 (Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 610 de 2000 -trámites de responsabilidad fiscal.
- Ley 678 de 2001 -acción de repetición Ley 734 de 2002 código ético disciplinario
- Ley 850 de 2003 veeduría ciudadanas.
- Ley 1150 de 2007 Eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos.
- Ley 1474 de 2011 Normas para fortalecer los mecanismos de prevención e investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control en la gestión pública
- Decreto 4326 de 2011 Divulgación de programas de la entidad



-Decreto 019 de 2012 (normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimiento y trámites innecesarios existentes en la administración pública)

-Decreto 2641 de 2012 (par media del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 14 De 2011)

-Decreto 124 del 26 de enero de 2016 (Par 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")

-Ley 1499 de septiembre de 2017 (Por el cual se reglamenta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG), que toda entidad del orden nacional y territorial debe adoptar e implementar en su entidad

De una forma estratégica considera la entidad que el fortalecimiento de su sistema de aseguramiento de la calidad, contribuirá a la organización de sus procesos, así como a la implementación de herramientas de control que blinden a la institución de los riesgos de corrupción.

## **OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL**

Contribuir en la lucha contra la corrupción, a través de estrategias y actividades concretas que permitan el desarrollo de procesos transparentes en el Área Metropolitana De Valledupar. Es vital detectar los riesgos potenciales, medirlos y dictar medidas para eliminarlos o por lo menos mitigar su impacto dentro de la organización.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Garantizar la atención al ciudadano, fortaleciendo la cultura de la denuncia y estableciendo mecanismos jurídicos para el análisis y la solución de estos hechos presuntamente irregulares.
- ✓ Establecer y adoptar estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia de la entidad.
- ✓ Tomar medidas para contrarrestar los riesgos que se identifiquen en la entidad.
- ✓ Identificar los riesgos de corrupción a través de la formulación y visibilizar el Mapa de riesgos de corrupción del Área Metropolitana De Valledupar.
- ✓ Generar responsabilidad real sobre las acciones, no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla la entidad, asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- ✓ Propender por el derecho del ciudadano a ejercer control y vigilancia, a recibir información oportuna y veraz de las actuaciones de la institución y a opinar y sugerir en el mejoramiento de los servicios que presta la institución en el Área Metropolitana.



## **ALCANCE**

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción establecidos en el presente documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, áreas y funcionarios y contratistas del Área Metropolitana De Valledupar.

Se adopta lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, reglamentado mediante el Decreto 124 de 2016 de la Presidencia de la República, el cual define que la metodología para el diseño y seguimiento de la lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, es la contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” con los cinco (5) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, estos son:

- **PRIMER COMPONENTE:** Gestión del riesgo de corrupción, mapa de riesgos de corrupción
- **SEGUNDO COMPONENTE:** Racionalización de Trámites
- **TERCER COMPONENTE:** Rendición de cuentas.
- **CUARTO COMPONENTE:** Mecanismo para mejorar la atención al Ciudadano.
- **QUINTO COMPONENTE:** Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

## **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Las medidas de control y mitigación de los riesgos de corrupción, las actividades de seguimiento, la estrategia de racionalización de trámites, los mecanismos de rendición de cuentas y la potencialización de los espacios de atención y participación de los ciudadanos establecidos en el presente documento, serán de obligatorio cumplimiento y aplicabilidad por todos los procesos, unidades funcionales y colaboradores del Área Metropolitana De Valledupar.

## **COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción. Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

### **1. Descripción de las políticas, estrategias o iniciativas:**

#### **PRIMER COMPONENTE**

#### **GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN- MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.**

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en



contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente: “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”.

En este marco, el Área Metropolitana De Valledupar, debe elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, son las contenidas en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y en los lineamientos que adicionalmente establezcan las entidades que elaboran dicho documento.

#### **POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

La Administración del Riesgo dentro del Área Metropolitana De Valledupar, hace parte esencial e integral de la gestión administrativa y dentro de este propósito se busca el cumplimiento de su misión, el alcance de metas, el fortalecimiento del Control Interno, el mejoramiento de la actividad administrativa, el cumplimiento de los lineamientos y el logro de los objetivos estratégicos, en aras de la transparencia y la honestidad en las actuaciones, con fundamento en los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

#### **ACTIVIDADES:**

1. Revisar y actualizar con los líderes de procesos, el mapa de riesgos de cada proceso
2. Analizar y monitorear el estado de los riesgos desde la Alta Dirección para la toma de decisiones
3. Administrar y efectuar seguimiento a los riesgos identificados en cada proceso
4. Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en el mapa de riesgos institucional
5. Difundir actualizaciones a la política y mapa de riesgos institucional.

#### **CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:**

El Área Metropolitana De Valledupar, ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de Riesgo, conforme a la estrategia para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para su elaboración se utilizó la metodología sugerida en la cartilla ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO así:

#### **CONTEXTO:**

Identificación de las características internas y la situación externa o entorno de la entidad que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.



ÁREA METROPOLITANA DE VALLEDUPAR

FACTORES EXTERNOS	FACTORES INTERNOS
<p><b>NORMATIVOS</b> Cambio de la normatividad Cambio de aplicativos de organismos de control y plazos de presentación de informes</p>	<p><b>PERSONAL</b> Apatía del personal hacia las actividades de autocontrol Desmotivación y falta de compromiso del personal de la institución Falta de capacitación y actualización del personal Vinculación de personal sin cumplir con el perfil para el cargo Actitud inadecuada de algunos funcionarios para la atención de los usuarios en el servicio, rotación de personal tanto administrativo como asistencial</p>
<p><b>ECONÓMICOS</b> Destinación específica de recursos Dificultad en el recaudo de recursos por parte de los municipios Cambio de la normatividad contable y presupuestal</p>	<p><b>NORMATIVOS</b> Incumplimiento de la normatividad vigente en temas como archivo, contratación, recurso humano, estándares de habilitación, estándares de acreditación, entre otros.</p>
<p><b>POLÍTICOS</b> No continuidad de los procesos por cambios de personal e instrucciones por factores políticos</p>	<p><b>PROCESOS</b> Falta de socialización de planes, programas, procesos y procedimientos. Inadecuada asesoría jurídica. Respuesta inoportuna de derechos de petición Inadecuado manejo de la información Contratación- Elaboración incompleta o inadecuada de minutas Contratación- inicio de contratos sin cumplimiento pleno de requisitos de documentación por parte del contratista Falencias en la actividad de supervisión e interventoría Procesos sin documentar, sin seguimiento ni acciones de mejora evidenciables.</p>

#### CONSTRUCCIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN:

Se identifican los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública.

Se clasificaron los procesos de acuerdo al Mapa de Procesos de la Institución, procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

#### VALORACIÓN DEL RIESGO:

Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.

#### ANÁLISIS DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:

Se determina la probabilidad de materialización del riesgo y las consecuencias de su impacto.

#### EVALUACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN:

Se comparan los resultados del análisis de los riesgos con los controles establecidos para determinar la zona de riesgo final.

#### CONSULTA Y DIVULGACIÓN:

Se aplicó la metodología para la identificación, análisis y calificación de los riesgos con los líderes de proceso.



Se publicará en la página web institucional el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lo anterior en el link:

<http://www.areametrovalledupar.gov.co/>

#### **MONITOREO Y REVISIÓN:**

Una vez diseñado y validado el plan anticorrupción, es necesario monitorearlo teniendo en cuenta que los riesgos nunca dejan de representar una amenaza para la entidad.

Se deben adelantar revisiones sobre la marcha para evidenciar todas aquellas situaciones o factores que pueden estar influyendo en la aplicación de las acciones preventivas.

El monitoreo está a cargo de los líderes de procesos en conjunto con sus equipos de trabajo. Deberán revisar periódicamente el documento y si es el caso ajustarlo y publicar los cambios.

#### **SEGUIMIENTO:**

Teniendo en cuenta que, aunque resultan nuevos riesgos y algunos permanecen, éstos nunca dejan de representar una amenaza para la entidad., el seguimiento es esencial para evidenciar todas aquellas situaciones o factores que puedan estar influyendo en la aplicación de las acciones preventivas y verificar la efectividad del plan de tratamiento de los riesgos, el sistema de administración y las estrategias implementadas para asegurar que están siendo efectivas.

La Oficina de Control Interno, en coordinación con los directos responsables de las áreas, realizará el seguimiento, con base en el cronograma de las Auditorías Internas de Control Interno; esto permitirá conocer el comportamiento, incluso, identificar nuevos riesgos, aplicar correctivos y ajustes necesarios para asegurar el efectivo manejo del riesgo; así mismo, dentro de su función asesora comunicará a las respectivas áreas y a la Gerencia, los hallazgos y sugerencias para la prevención y tratamiento de los riesgos detectados.

### **SEGUNDO COMPONENTE**

#### **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Con este componente se busca establecer medios adecuados que permitan mejorar las comunicaciones con los usuarios tanto internos como externos, proporcionando medios electrónicos, redes de datos, optimización de la página web e instrumentos tecnológicos de la entidad, con el propósito de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos y divulgar, promocionar y facilitar el acceso a la prestación de los servicios y servicios complementarios de la entidad. Se esperan resultados como:

1. Suprimir o racionalizar los trámites requeridos por la empresa para la prestación de servicios o para la entrega de la información que requiera la ciudadanía.
2. Evitar entrega de fotocopia de todo tipo de documentos, cuando aplique.
3. La ventanilla única de atención al usuario remitirá toda la correspondencia por webmail (correos institucionales), evitando las fotocopias y siendo amigable con el medio ambiente.
4. Se adoptará como medio interno y externo de comunicación oficial los correos institucionales, evitando la radicación de oficios físicos.
5. Se adoptarán las pautas y reglas claras en la administración de los expedientes para cualquier etapa del ciclo vital de los documentos mediante la modificación y actualización del Manual General de Archivo y tablas de retención documental.
6. Actualizar la información de trámites en el SUIT.
7. Realizar el seguimiento y monitorización por parte de la oficina de control interno a la operatividad el SUIT.



8. Generar un enlace en la página WEB Institucional hacia los trámites aprobados en SUIT.

### TERCER COMPONENTE

#### RENDICIÓN DE CUENTAS

A través de la Ley 489 de 1998 y la ley 1712 de 2014, “sobre la organización y funcionamiento de las entidades del Estado”, se establece la posibilidad de aplicar mecanismos que desarrollen el principio de transparencia y rendición de cuentas.

La rendición de cuentas es el instrumento mediante el cual la comunidad tiene el derecho de conocer de manera oportuna, confiable, pertinente y coherente, la destinación de los recursos públicos, razón por la cual el Área Metropolitana De Valledupar, convoca a la comunidad para explicarle qué hace, cómo, dónde, con quién y los resultados alcanzados.

Tiene como objetivo afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación en un proceso de evaluación de la gestión de la Entidad, ante la ciudadanía, otras entidades del Estado y los entes de control, e igualmente incentivar la actuación de la sociedad civil en torno al cuidado de lo público, en especial a través de los ejercicios de control social.

#### Principios de la rendición de cuentas

El Área Metropolitana De Valledupar declara que la gestión de lo público es transparente y las relaciones con la comunidad son abiertas y claras, éstas se desarrollan a través de los espacios de participación ciudadana.

Los principios de la rendición son:

- ❖ **Transparencia:** Es hacer visible la gestión de la entidad a través de la relación directa entre el director, equipo directivo y los servidores públicos con los usuarios que se atienden.
- ❖ **Responsabilidad:** Cumplimiento de los compromisos contraídos con la comunidad y demás grupos de interés.
- ❖ **Imparcialidad:** Se actúa con plena objetividad e independencia en defensa de lo público.
- ❖ **Moralidad:** Se manifiesta que se actúa bajo la responsabilidad como servidores públicos, se cumple con las normas constitucionales y legales vigentes, y los principios éticos y morales propios de la sociedad.
- ❖ **Publicidad:** Se reconoce el derecho de la comunidad y de los servidores al acceso pleno, oportuno, veraz y preciso a las actuaciones, resultados e información, damos a conocer los resultados de la gestión y permitimos la fiscalización por parte de los ciudadanos, dentro de las disposiciones legales vigentes.
- ❖ **Participación:** Se reconoce el principio constitucional basado en el derecho para hacerse parte, mediante la participación de todos en las decisiones que los afecten y en vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.

#### Metas definidas para la vigencia

- Convocar dentro del proceso de rendición de cuentas a la Ciudadanía y demás Entidades incluidos los Entes de Control.
- Preparar la logística del evento público para rendición de cuentas.
- Realizar rendición de cuentas a los funcionarios y a la comunidad en general.
- Realizar un evento de rendición de cuentas de la gestión anual



- Realizar la publicación de información previa audiencia de rendición de cuentas.
- Evaluar la rendición de cuentas
- Comunicar los resultados del proceso de rendición de cuentas a través de diferentes canales de comunicación y garantizar la permanencia de la información actualizada en la página web.
- Reportar a los entes de control los resultados de la rendición de cuentas

#### **Medios de rendición de cuentas**

**Audiencia pública anual:** Evento de rendición de cuentas de la gestión con el fin de informar a la comunidad sobre los resultados de la gestión.

**Participación a través de La Junta Metropolitana:** Medio de participación y comunicación del usuario interno de los logros obtenidos, con el fin de que estos resultados sean replicados a las partes interesadas y comunidad en general.

**Medios virtuales:** Página web institucional <http://www.areametrovalledupar.gov.co/> se publicará la siguiente información:

- Plan de Acción de la Vigencia (plan de desarrollo metropolitano) y plan de gestión
- Plan general de compras
- Presupuesto de la vigencia
- Informe de gestión de la vigencia anterior.
- Información de interés general

#### **Medios de comunicación directos:**

- Reunión con líderes de procesos (seis veces en el año o más)
- Reunión con los diferentes concejos consultivos (no menos de 4 veces al año)

### **CUARTO COMPONENTE**

#### **MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerán y mejorarán los siguientes instrumentos:

1. Página web con actualización frecuente de información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Entidad.
2. En cada dependencia se fortalecerá la Atención al Usuario para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.
3. Crear relaciones de respeto y fortalecer siempre la imagen institucional ante el ciudadano.
4. Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página web, en el link quejas y reclamos donde se puede formular sus requerimientos, este proceso estará a cargo de los responsables en servicio o atención de usuarios (SIAU), quienes seleccionarán, clasificarán y las presentarán ante los miembros del Comité de Gestión de Calidad, Comité de Ética y/o Coordinación de Control Interno, quienes buscarán las soluciones respectivas y realizarán el respectivo seguimiento.
5. Presentación de quejas, reclamos o sugerencias personalmente en las oficinas de la Entidad, las cuales serán clasificadas por el SIAU y resueltas



ante los miembros del Comité de Calidad, Comité de Ética y/o Coordinador de Control Interno cuando lo amerite.

6. Buzones físicos ubicados en la Entidad, los cuales serán abiertos en presencia de un representante de los usuarios y serán tabulados por el SIAU y evaluadas por los integrantes del Comité de ética.
7. Elaboración del plan de mejoramiento de propuestas, quejas, reclamos y expectativas planteadas por la ciudadanía en la rendición de cuentas cuando a esto hubiese lugar.
8. Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento y promoción de una nueva cultura de responsabilidad, dirigidos a la comunidad en general.

Con el propósito de fortalecer la participación social y brindar servicio permanente y de calidad a nuestros usuarios, el Área Metropolitana De Valledupar dispone de las oficinas de Calidad y Atención al usuario "SIAU" ubicadas en el área administrativa, donde se brinda atención personalizada, telefónica y virtual. Y ha dispuesto para sus usuarios un directorio telefónico, así:

**LÍNEA EXCLUSIVA DE ATENCIÓN AL USUARIO: (605) 5885833**

**PÁGINA WEB:** <http://www.areametrovalledupar.gov.co/>  
**DIRECTORIO ELECTRÓNICO**

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA	DEPENDENCIA
<a href="mailto:direccion@areametrovalledupar.gov.co">direccion@areametrovalledupar.gov.co</a>	Correo institucional
<a href="mailto:direccion@areametrovalledupar.gov.co">direccion@areametrovalledupar.gov.co</a>	Director
<a href="mailto:secretariageneral@areametrovalledupar.gov.co">secretariageneral@areametrovalledupar.gov.co</a>	Secretaria general
<a href="mailto:controlinterno@areametrovalledupar.gov.co">controlinterno@areametrovalledupar.gov.co</a>	Control Interno
<a href="mailto:transporte@areametrovalledupar.gov.co">transporte@areametrovalledupar.gov.co</a>	Subd. Transporte y movilidad
<a href="mailto:planeacion@areametrovalledupar.gov.co">planeacion@areametrovalledupar.gov.co</a>	Subd. De planeación, de desarrollo territorial y ambiental.
<a href="mailto:sistemas@areametrovalledupar.gov.co">sistemas@areametrovalledupar.gov.co</a>	Sistema
<a href="mailto:pqrsd@areametrovalledupar.gov.co">pqrsd@areametrovalledupar.gov.co</a>	PQRS

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

- Peticiones en interés general y particular: Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
- Peticiones de documentos e información: Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- Consultas: dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Peticiones entre autoridades: Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

#### Lineamientos especiales ley 1755 de 2015

- No respuesta en término: Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto. Ley 1755 de 2015
- Petición incompleta: Se deben tener en cuenta dos momentos:
  1. En el recibo de la petición: El servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada.



2. Cuando está radicada: El servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.

- **Atención prioritaria:** Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.
- **No es competente:** Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.
- **Desistimiento tácito:** Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio. La entidad debe expedir acto administrativo decretando el desistimiento y archivando el expediente, se debe notificar personalmente advirtiendo la procedencia del recurso de reposición.
- **Desistimiento expreso:** Opera cuando el ciudadano de manera expresa le informa a la entidad que no desea continuar con el trámite de la petición. No obstante, puede continuar de oficio el trámite de respuesta si la entidad considera que es de interés general, para lo cual, debe proyectar acto administrativo motivado.
- **Petición irrespetuosa:** Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.
- **Petición oscura:** Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.
- **Petición reiterativa:** Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad, caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.
- **Peticiones análogas:** Opera cuando más de diez (10) personas formulen peticiones que sean semejantes en cuanto a su objeto. En este caso la entidad podrá dar una única respuesta que deberá ser publicada en un diario de amplia circulación, en la página web y entregará copias de la misma a quienes las soliciten.

## QUINTO COMPONENTE

### MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

El Área Metropolitana De Valledupar, además, de dar cumplimiento a la ley de transparencia, publica toda la información en la página web y en la intranet; además utiliza otros medios, como son:

- **Canales de comunicación internos:**

Dentro de los canales de comunicación se tienen carteleras, inducción, re inducción, boletines, comités, reuniones de área, reuniones de personal, memorandos, correo interno, chat interno. Los responsables son los líderes de los procesos.

- **Canales de comunicación externos:**



Programas radiales, comités de carácter metropolitano, canal comunitario, boletines, carteleras, web, informes de gestión, presentaciones públicas de gestión de la entidad, encuesta de imagen institucional, teléfono, SIAU, encuesta de demanda inducida.

### **SEGUIMIENTO Y RETROALIMENTACIÓN**

La entidad a través del Asesor de Control Interno, realizará durante la vigencia 2025 el seguimiento y evaluación, con base en el cronograma y los indicadores diseñados para tal fin; esto permitirá conocer el comportamiento, incluso, identificar nuevos riesgos, aplicar correctivos y ajustes necesarios para asegurar el efectivo manejo del riesgo; así mismo, dentro de su función asesora, comunicará a la Gerencia los hallazgos y sugerencias para la prevención y tratamiento de los riesgos detectados.

Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción, son las siguientes:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (30) primeros días hábiles del mes de enero de 2021.

La evaluación y medición de las actividades se realizará de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2-2015, de la Presidencia de la República.

El nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se medirá en términos de porcentaje de la siguiente forma:

De 0 a 59%	zona baja (color rojo).
De 60 a 79%	zona media (color amarillo).
De 80 a 100%	zona alta (color verde).

El indicador será: N° Actividades cumplidas / N° Actividades programadas

#### **ANEXOS:**

**Anexo 1:** Gestión del Riesgo de Corrupción,

**Anexo 2:** Racionalización de Trámites,

**Anexo 3:** Rendición de Cuentas,

**Anexo 4:** Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano,

**Anexo 5:** Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.



**ANEXO 1:** Gestión del riesgo anticorrupción:

<b>Componente 1: Gestión del riesgo anticorrupción- Mapa de riesgos de corrupción</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
<b>Política de administración del riesgo</b>	Elaboración de la política de administración del riesgo de corrupción	Documento de la política de administración del riesgo de corrupción	Alta dirección Líderes de procesos Control Interno	29 de marzo
	Socialización de la política de administración del riesgo de corrupción	Socialización y evaluación realizada	Alta dirección Líderes de procesos Control Interno	09 de abril
<b>Construcción del mapa de riesgos de corrupción</b>	Actualización del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción	Alta dirección Líderes de procesos Control Interno	28 de mayo
<b>Consulta y divulgación</b>	Socialización y divulgación del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción	Alta dirección Líderes de procesos Control Interno	30 de mayo
<b>Monitoreo o revisión</b>	Evaluación del cumplimiento del mapa de riesgos institucional	Mapa de riesgos de corrupción	Alta dirección	28 de junio 30 de diciembre
<b>Seguimiento</b>	Plan de auditorías	Auditorías realizadas	Control interno	Trimestralmente

**ANEXO 2:** Racionalización de trámites

<b>Componente 2: Racionalización de trámites</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
<b>Estrategia antitrámites</b>	Realizar un diagnóstico de los trámites de la entidad con el fin de adelantar acciones de racionalización de trámites	Diagnóstico	Alta dirección SIAU Sistemas	31 de mayo
	Establecer el Plan de Acción de la Estrategia de Gobierno en Línea y racionalización de trámites, para la realización de análisis y toma de decisiones	Plan de Acción GEL	Alta dirección Sistemas	21 de junio



	pertinentes, respecto de los trámites que resulten viables de eliminar, agilizar u optimizar.			
	Socialización y divulgación	Plan de Acción GEL	Alta dirección SIAU	28 de junio

### ANEXO 3: Rendición de cuentas

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Informe de gestión</b>	Jornada de rendición de cuenta a la comunidad	Actas de rendición de cuentas	Gerencia Calidad Control Interno	31 de mayo
<b>Diálogo de doble vía con ciudadanía y sus organizaciones</b>	Respuesta a inquietudes de la rendición de cuentas	Oficios enviados	Alta dirección	08 de junio
	Publicación del informe de rendición de cuentas en la página web	Acta de rendición de cuentas	Alta dirección	Mayo a diciembre
<b>Motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	Capacitación de funcionarios	Funcionarios capacitados	Alta dirección Control Interno	Mayo a diciembre
<b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	Memorias de la rendición de cuentas	Acta de rendición de cuentas	Alta dirección	Diciembre

### ANEXO 4: Servicio al ciudadano

Componente 4: Servicio al ciudadano				
Subcomponente	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Estructura administrativa, direccionamiento estratégico</b>	Realizar una jornada de trabajo con los concejos consultivos para evaluar la calidad de la atención y establecer planes para mejorar los servicios	Acta de reunión	SIAU Gerencia Control Interno	Abril
	Realizar una reunión con los delegados de los diferentes	Acta de	Subdirecciones Gerencia	Se realizaron la mejoras establecidas



	Municipios del área para identificar oportunidades de mejora	reunión	Control Interno	
	Evaluación de la pertinencia y efectividad de las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios y establecer un plan de mejoramiento	Plan de mejoramiento	Control Interno	Mayo
<b>Fortalecimiento de los canales de información</b>	Revisión y ajustes del sitio web según estrategias del gobierno en línea	Plan de mejoramiento	Sistemas	Junio
<b>Talento humano</b>	Capacitación y sensibilización del talento humano	Funcionarios capacitados	SIAU	Trimestralmente
<b>Normativo y procedimental</b>	Elaboración de informes de PQRS	Informes presentados	SIAU Control interno	Trimestralmente
<b>Relacionamiento con el ciudadano</b>	Ejecutar dos encuestas al año con los servidores de la institución para determinar estrategias para mejorar la atención	Encuestas	SIAU	Julio y diciembre

#### ANEXO 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información				
Subcomponente	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Lineamientos y transparencia activa</b>	Publicación de la información mínima de la entidad	Información actualizada	Sistemas	Permanente
	Divulgación de datos abiertos	Información publicada en la página web de la entidad	Sistemas	Permanente
	Publicación de contratación pública	Publicación de contratos en el SECOP	Jurídica	Permanente
<b>Lineamiento transparencia pasiva</b>	Implementar el procedimiento de recepción de solicitudes de información	Procedimiento adoptado	SIAU Gerencia Jurídica	Julio
<b>Elaboración de</b>	Política de gestión de la información adoptada y publicada	Acto administrativo	Gerencia Sistemas	Agosto
	Establecer el	Esquema	Sistemas	Agosto



ÁREA METROPOLITANA DE VALLEDUPAR

<b>los instrumentos de gestión de la información</b>	esquema de publicación de la información	elaborado		
	Establecer inventarios de activos de la información	Documento de inventario	Sistemas	Septiembre
	Establecer el índice de la información clasificada y reservada	Registro de información clasificada y reservada publicada en la página web	Sistemas	Septiembre
<b>Monitoreo y acceso a la información pública</b>	Informe de solicitudes de acceso a la información	Informe publicado	SIAU	Julio y Diciembre

**INICIATIVAS ADICIONALES:**

<b>No.</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>
1	Revisar por parte de la Dirección y el Asesor de Control Interno que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión sea adoptado e implementado por parte de la entidad.	Director y Asesor de Control Interno.	01/01/2025 31/12/2025