



**PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2025**

MUNICIPIO DE ARJONA



**GUSTAVO PEREZ GIRALDO
ALCALDE MUNICIPAL**



TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Objetivos y Alcances	5
3. Marco Normativo	6
4. Modalidades de corrupción y política de gestión de riesgos de corrupción	9
5. Elementos Estratégicos Corporativos	12
6. Componentes del Plan	13
6.1. Aspectos Generales	13
6.2. Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de corrupción	13
6.3. Segundo Componente: Estrategias de Racionalización de los Trámites	20
6.4. Tercer Componente: Rendición de Cuentas	24
6.5. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	31
6.6. Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	41
6.7. Sexto Componente: Iniciativas Adicionales	47
7. Seguimiento, Ajustes y Recomendaciones del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	49



1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 (PAAC) contempla estrategias y las actividades dirigidas a la lucha contra la corrupción y plantea mecanismos para mejorar la atención al ciudadano por parte del Municipio de Arjona Bolívar.

En cumplimiento del artículo 72 de la Ley 1474 de 2011, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano; 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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; Así mismo, el artículo 76 de la norma ibidem, prevé que, en todas las entidades públicas, deberán existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Para dar cumplimiento a los artículos anteriores y utilizando la herramienta diseñada por el DNP, para la elaboración del presente Plan se tuvo en cuenta el documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”*, adicionalmente acorde con el marco legal, se tuvieron en cuenta las siguientes normas: Ley 1712 de 2014, Decreto 2641 de 2012, el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, el Decreto 124 de 2016, Decreto 1499 de 2017 y la política de desarrollo administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, establecida en el Decreto 2482 de 2012, entre otras.

El PAAC se implementará durante la presente vigencia, con el fin de fortalecer los índices de confiabilidad y transparencia de la gestión, mejorar la calidad de nuestros servicios y la accesibilidad a los mismos, como consecuencia se pretende incrementar la satisfacción de los ciudadanos y las partes interesadas.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está conformado por cinco (5) componentes, autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio los cuales se describen a continuación:

Primer Componente: Gestión del riesgo de corrupción y mapa de riesgos de corrupción, cuyo objetivo es definir medidas preventivas que protejan los recursos que se manejan y generar mayor confianza entre los usuarios, la ciudadanía y la Entidad. Este componente permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Segundo Componente: Racionalización de trámites, pretende la eliminación de agentes generadores de corrupción materializados en actividades que debe proceder el ciudadano de manera caprichosa e infundada, cobros, dilación entre otras.

Tercer Componente: Rendición de cuentas, de acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, *“por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “ ... proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, a la sociedad civil, a otras entidades públicas y a los organismos de control.”*

Cuarto Componente: Mecanismos para la atención al ciudadano, propende mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, mejorando la satisfacción de los usuarios, ciudadanía y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Quinto Componente: Mecanismo para la transparencia y acceso a la información, recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública; regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de ley.

Componente adicional: Iniciativas adicionales, contemplan acciones que se desarrollarán para fortalecer las estrategias de lucha de la entidad contra la corrupción. Comprende también las acciones tendientes a fortalecer la cultura de autocontrol, así como el uso de nuevos recursos tecnológicos de acceso a la comunidad para el ejercicio de rendición de cuentas.

Los componentes del PAAC se desarrollan teniendo en cuenta la metodología diseñada por el Gobierno Nacional y con el Decreto 1499 de 2017 que establece que el PAAC implementa los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que



operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado - Ciudadano) e Información y Comunicación.





2. OBJETIVOS Y ALCANCES

OBJETIVO GENERAL

Fortalecer y mejorar el comportamiento de los servidores públicos, particulares y colaboradores del **MUNICIPIO DE ARJONA**, a través de estrategias direccionadas a la lucha permanente contra la corrupción, actuando bajo principios éticos y morales, y mediante la aplicación de mecanismos de monitoreo e identificación oportuna de posibles riesgos o actos de corrupción; generando así confianza en nuestros usuarios, proveedores y partes interesadas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Incentivar la cultura de la honestidad, tolerancia, integralidad y la humanización del servicio, enmarcados en el actuar del talento humano del **MUNICIPIO ARJONA**.
- Fortalecer la comunicación organizacional para garantizar una completa información tanto a nuestros usuarios como a la ciudadanía en general, a través de los diferentes medios de comunicación de la empresa, página web institucional, chat, intranet, entre otros.
- Generar espacios que faciliten atender la voz de nuestros clientes internos, externos y ciudadanía en general, direccionados a gestionar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes para resolver las no conformidades durante la prestación de servicios.
- Garantizar una gestión eficiente y transparente de los procesos contractuales y la administración de recursos.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Obtener un nivel óptimo de satisfacción de nuestros usuarios.
- Prestar servicios cumpliendo los requisitos legales.
- Asegurar la competencia técnica y humana del personal de la organización.

ALCANCE

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción, establecidos en el presente Plan, se inician con la aprobación y adopción, hasta la socialización, publicación y aplicación por todas las áreas y/o dependencias y colaboradores del **MUNICIPIO DE ARJONA**.



3. MARCO NORMATIVO

En el marco de la Constitución de 1991 se consagraron los principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia, de igual manera se dan las garantías a la participación ciudadana mediante mecanismos de control ciudadano a la gestión pública. Los artículos donde se establecen mecanismos o que están relacionados con la lucha anticorrupción son los siguientes: Artículo 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Además de la norma constitucional, encontramos en nuestro ordenamiento jurídico, un conjunto de normas positivas que regulan las formas de combatir los riesgos de corrupción y la adecuada participación ciudadana como lo son:

- **Ley 1882 de 15 de enero de 2018.** Por la cual se adicionan, modifican y dictan disposiciones orientadas a fortalecer la contratación pública en Colombia, la ley de infraestructura y se dictan otras disposiciones.
- **Cumplimiento Ley de Transparencia y de acceso a la información pública.** Circular Externa No.001 de 11 de enero de 2017, emanada CGN. Decreto No.124 de 2016.
- **Derecho de petición verbal.** Decreto 1166 de 19 de julio de 2016.
- **Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.** Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición. Art. 1º: Regulación del derecho de petición.
- **Rendición de cuentas. Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.** Arts. 48 y siguientes: La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Modelo Integrado de Planeación y Gestión.** Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- **Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).** El Control Interno es transversal a la gestión y desempeño de las entidades y se implementa a través del Modelo Estándar de Control Interno MECI.
- **Decreto 0019 de 2012.** (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- **Trámites.** Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites. Todo: Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Ley 1437 de 2011.** artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- **Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Art. 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. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
- **Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción. Art. 76.** El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia,



Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

- **Transparencia y Acceso a la Información. Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.** Art. 9. Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- **Ley 1150 de 2007.** (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- **Ley 850 de 2003.** (Veedurías Ciudadanas).
- **Ley 734 de 2002.** (Código Único Disciplinario).
- **Ley 678 de 2001.** Numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- **Ley 610 de 2000.** (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- **Ley 80 de 1993.** Artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- **Ley 87 de 1993.** (Sistema Nacional de Control Interno).
- **Ley 190 de 1995.** (Normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- **Ley 489 de 1998.** Artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- **Ley 599 de 2000.** (Código Penal).



4. MODALIDADES DE CORRUPCIÓN Y POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el **MUNICIPIO DE ARJONA**, diseña el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2025, teniendo en cuenta la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción de la Presidencia de la República, mapa de Riesgos de corrupción, acciones para controlar su materialización y políticas para administrarlos, estrategia anti trámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, articulada con las normas aplicables a la Entidad y al sistema de gestión de la calidad, como mecanismo para identificar, medir, valorar, monitorear, administrar y tratar los riesgos que pudieran afectar positiva o negativamente el logro de los objetivos institucionales.

Esta política tiene como objetivo orientar y fortalecer la toma de decisiones oportuna y minimizar los efectos adversos al interior de la Entidad, con el fin de dar continuidad a la gestión institucional y asegurar el cumplimiento de los compromisos con los Ciudadanos, Servidores e Instituciones Públicas. En cada vigencia anual se analizarán los riesgos que la administración puede encontrar que impidan lo anterior y diseñarán acciones para mitigar o evitar los riesgos, esto se contemplará en el plan anticorrupción anual, tomando en cuenta todos los factores que puedan afectar el entorno estratégico.

Los principales riesgos identificados al interior de las entidades públicas y otras instituciones del Estado, son los siguientes:

- **CORRUPCIÓN PRIVADA:** Constituye el beneficio de un particular en detrimento de una empresa, se define también como el aprovechamiento del poder del estado por parte de individuos o empresas particulares con fines de lucro.
- **PECULADO:** Disposición que hace un servidor público de bienes materiales para el desempeño de funciones para sí o para otros, este solo es cometido por servidores públicos, y que los bienes estén bajo su custodia.
- **SOBORNO:** Ofrecimiento de dinero u objetos de valor a una persona para conseguir un favor o un beneficio, especialmente si es ilegal o para que no cumpla con una determinada obligación.
- **ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO:** Es una conducta tipificada como delito y que solo la pueden cometer los servidores públicos; cuando un servidor público no puede demostrar el origen lícito de su riqueza o el aumento de su patrimonio el cual no corresponde con el ingreso que percibe por el ejercicio de sus funciones.
- **TRÁFICO DE INFLUENCIAS:** Es valerse del cargo que ostenta o de la condición que tenga del cargo para obtener beneficios para sí o para terceros. El tráfico de influencias se desarrolla cuando un funcionario tiene cierto poder o autoridad dentro del gobierno y recibe dadas para favorecer a terceros.
- **FRAUDE:** Es todo aquel delito en que alguien consigue un lucro o beneficio a costa de hacer caer en el engaño o error – actitud dolosa – a la víctima.
- **COHECHO:** Es un delito que implica la entrega de un soborno para corromper a alguien y obtener un favor de su parte. Lo habitual es que esta dádiva, que puede concentrarse en dinero, regalos, etc. Se entrega a un funcionario público para que éste concrete u omita una acción.

Algunas legislaciones distinguen entre cohecho simple (un funcionario recibe dinero para desarrollar una cierta acción) y cohecho calificado (el soborno se entrega para impedir u obstaculizar un acto). El sujeto que ofrece o acepta el soborno es responsable del delito de cohecho pasivo.

- **CONCUSIÓN:** El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos.

Los riesgos de corrupción, son los eventos que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular.



Por otra parte, la gestión de los riesgos, son instrumento que le permiten a las entidades identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. La metodología utilizada para la gestión del riesgo, es la construcción de un Mapa de Riesgos de Corrupción, el cual se estructura a partir de la Guía de Función Pública.

El **MUNICIPIO DE ARJONA**, con la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, implementó el componente Administración de Riesgos, teniendo una matriz de riesgos en todos los procesos identificados, analizados, valorados y administrados.

La Entidad implementa esta herramienta, identificando, analizando y controlando los posibles hechos que generan corrupción, tanto internos como externos. Es así que a partir de tener determinados los posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias, se establecen medidas orientadas a controlarlo.

La política de administración del riesgo está alineada con la planeación estratégica de la Entidad, garantizando así la eficiencia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.

El **MUNICIPIO DE ARJONA**, comprometido con la calidad y eficiencia en la atención al ciudadano, en el desarrollo de una metodología de gestión del riesgo que permite identificar, valorar, controlar, y monitorear de manera sistemática los riesgos que interfieren en el logro de los objetivos institucionales, estableciendo acciones y controles para la gestión de aquellos de mayor probabilidad e impacto con el fin de fortalecer el desempeño de los procesos y transparencia en la gestión institucional, ha identificado la existencia de factores internos y externo de generación del riesgos, los cuales se proceden a detallar:

FACTORES DE RIESGOS INSTITUCIONALES	
FACTORES EXTERNOS	Económicos: Disminución del presupuesto por prioridades del Gobierno, Austeridad en el gasto.
	Políticos: Cambio de gobierno con nuevos planes y proyectos de Desarrollo, Falta de continuidad en los programas establecidos, Desconocimiento de la Entidad por parte de otros órganos de gobierno.
	Sociales: Ubicación de la Entidad que dificulta el acceso al personal y al público, constantes marchas y paros en el centro de la ciudad.
	Tecnológicos: Falta de interoperabilidad con otros sistemas, fallas en la infraestructura tecnológica, falta de recursos para el fortalecimiento tecnológico.
	Medio Ambientales: Contaminación por sustancias perjudiciales para la salud, mala práctica de clasificación de residuos.
	Comunicación Externa: Múltiples canales e interlocutores de la Entidad con los usuarios, servicio telefónico insuficiente, falta de coordinación de canales y medios.
	Legal: Cambios legales y normativos aplicables a la Entidad y a los procesos Internos.
	Financieros: Bajo presupuesto de funcionamiento que impide el desarrollo de proyectos, demoras en apropiación y ejecución de recursos,
	Personal: Desmotivación de los servidores, falta de incentivos, carrera administrativa sin posibilidades de ascenso, falta de capacitación para desarrollar proyectos, alta rotación.
FACTORES INTERNOS	Procesos: incoherencia entre procesos establecidos y ejecutados, desconocimiento de los procesos y procedimientos por parte de los servidores, desactualización de documentos, falta interacción
	Tecnología: sistemas de gestión ineficientes, falta de optimización de sistemas de gestión, falta de coordinación de necesidades de tecnología.
	Estratégicos: Falta de lineamientos y demoras en la Planeación, mapa de procesos desactualizado, estructura organizacional no acorde con procesos, indicadores mal formulados que no aportan a la gestión para la toma de decisiones, desconocimiento y falta de aplicación de políticas de operación por parte de los servidores.



	<p>Comunicación Interna: Falta de control sobre los canales establecidos, Falta de registros de resultados de reuniones, demoras en bajar la información, poca efectividad en los canales internos.</p>
--	--

Tabla 1. Factores de riesgo





5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA INSTITUCIONAL

MISIÓN

En el marco del Estado Social de Derecho, cuyo eje central es la dignidad humana y como entidad fundamental perteneciente a la división política administrativa del Estado, el municipio de Arjona tiene como misión ser eficiente en la prestación de los servicios públicos, mismos que ocupan un lugar principalísimo en la satisfacción inmediata de las necesidades básicas y la promoción de una calidad de vida óptima para todos los habitantes del territorio, propugnar por la construcción de obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, crear un entorno participativo que fortalezca las capacidades de las instituciones locales para ejecutar intervenciones socialmente inclusivas y con alta posibilidad de mejoramiento de vida de los ciudadanos, teniendo en cuenta la planeación como proceso social, político y estratégico, en busca de la construcción de una sociedad civil comunitaria y auto suficiente capaz de ser participe en los procesos, toma de decisiones y ejecución de acciones. (Artículo 311 de la constitución Política).

VISIÓN

Al 2027 el municipio de Arjona será reconocido, como un municipio emergente por su competitiva apalancada en los sectores agropecuario y agroindustrial, inclusión de la ciencia y la tecnología, incluyente desde una perspectiva humanística, económica, social, ambiental, fiscal y administrativa; un municipio conectado intermodalmente, con inversión en infraestructura de calidad, energías renovables, y reconocido internacionalmente por sus tradiciones y cultura, con oportunidades para los arjoneros, un municipio educado y pujante para visitantes e inversionistas, de buena convivencia, seguro y tranquilo, en la cual se evidencie una mejor calidad de vida en cada uno de los hogares.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS.

El Municipio de Arjona- Bolívar, adopta para los siguientes objetivos estratégicos para su desarrollo:

1. **Bienestar Humano:** Por medio del cual, se pretende generar una calidad de vida sostenible a los arjoneros mediante el cubrimiento de sus principales necesidades y problemas insatisfechos.
2. **Desarrollo Económico:** Con el fin de aprovechar las apuestas productivas de Arjona a partir de su articulación con las alianzas productivas, el mejoramiento de la empleabilidad y formación; aplicación de innovaciones tecnológicas e inversión en infraestructura.
3. **Adaptación Territorial:** Generar las acciones para que el territorio sea seguro, amigable con el ambiente, libre de riesgos, habitable, ordenado y planificado en búsqueda del bienestar integral.
4. **Construir una cultura hacia la Convivencia, Seguridad y Buen Gobierno:** La buena convivencia ciudadana, seguridad y buen gobierno, facilitaran el desarrollo social y cultura que Arjona se merece.



6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

6.1. ASPECTOS GENERALES

Con la promulgación de la ley 1474 de 2011, las Entidades Públicas fueron dotadas de una herramienta posible de enfrentar una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por partes de éstas.

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 de Políticas Públicas del Departamento de Planeación, establecidas como marco de la Estrategia Nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asume de manera individual cada entidad de conformidad a lo preceptuado en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 que trata lo siguiente:

“Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual observará entre otros asuntos: mapa de riesgos de corrupción de la empresa, acciones para mitigar éstos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, así como mecanismos para la transparencia y acceso a la información”.

El **MUNICIPIO DE ARJONA**, en cumplimiento de la normatividad legal del tema, debe elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que contenga lo siguiente:

- Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Racionalización de trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- Iniciativas adicionales.

6.2. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

El **MUNICIPIO DE ARJONA**, ha establecido los criterios definidos en la Ley 1474 de 2011, que le permiten identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. El referente para la elaboración e implementación del Plan de Manejo de Riesgos, lo constituye la guía diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, y se utilizó la metodología aplicada en la construcción del componente administración de riesgos que comprende los siguientes elementos:

- **Contexto Estratégico:** Identificación de las características internas y la situación externa o entorno de la Empresa que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.
- **Identificación del Riesgo:** Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la Empresa, que generan riesgos de corrupción que repercutan en el posible incumplimiento de la misión institucional.
- **Valoración del Riesgo:** Se valoran los riesgos, los controles establecidos de acuerdo a su ocurrencia o materialización.
- **Análisis de Riesgos:** Permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias.
- **Implementación de Políticas para la Administración del Riesgo:** Permite estructurar criterios orientadores en la toma de decisiones, respecto al tratamiento de los riesgos y sus efectos al interior de la Empresa.



El **MUNICIPIO DE ARJONA**, pretende que la política de administración de los riesgos de corrupción, haga parte integral y esencial 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 los procesos administrativos, así como el cumplimiento de los lineamientos que permitan evitar posibles actos de corrupción y el logro de los objetivos estratégicos, en aras de la transparencia y la rectitud en las actuaciones, con fundamento en los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

La identificación de los principales factores de riesgos debe estar asociado con el ejercicio de las funciones estratégicas, misionales, administrativas y de apoyo, debe señalar como se manifiestan estos riesgos, su descripción y valoración para establecer la mejor manera de prevenirlos y/o mitigarlos.

El mapa de riesgo, como parte del componente de la gestión del riesgo, permite tipificar el riesgo analizándolos según la probabilidad de ocurrencia y la medición del impacto, ayudando a la toma de decisiones y la priorización de las acciones a tomar en la vigencia. La metodología utilizada para la construcción de estos mapas de riesgos puede ser consultada en "Guía para la administración del riesgo", donde se detallan los criterios de probabilidad e impacto. El mapa de riesgo desarrollado por el **MUNICIPIO DE ARJONA**, se detalla a continuación:



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN MUNICIPIO DE ARJONA BOLIVAR

PROCESO	IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
	Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo			Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración de Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
			No	Descripción			Tipo de Control				
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Tomar decisiones oportunas para resolver situaciones	Concentración de autoridad	1	Resolver situaciones oportunas-delegación de funciones	2	2	Adoptar políticas de descentralización, descongestión y delegación	Evitar riesgo. Delegar funciones pertinentes	Alcalde Municipal. Secretario del Interior	Manual de Funciones aplicado	
	Trámites administrativos	Tráfico de Influencia	2	Institucionalizar trámites con amiguismos y clientelismo	2	2	Adoptar procedimiento igualitario y eficiente	Evitar riesgo. Expediendo procedimientos igualitarios	Concejo Municipal. Alcalde	Procesos y procedimientos de gestión en curso	
GESTIÓN FINANCIERA	Comunicación publicación oportuna, tanto de información interna como externa del municipio hacia clientes internos y externos Atención al ejercicio del Derecho	Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento. No trasladar la petición en caso de que se haya asignado equivocadamente. Carga Laboral Excesiva. Fallas en la revisión periódica del sistema de Seguimiento a la Respuesta Derechos de Petición.	1	Incumplimiento de las Disposiciones Legales	2	2	Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta Llamada preventiva alertando el vencimiento Uso del Correo Electrónico Institucional. Alerta al responsable del documento con copia al jefe inmediato para alertarlo del vencimiento. Plantilla de seguimiento y control Derechos de Petición.	Preparar, proyectar y dar Respuesta de Fondo y Oportuna a las Peticiones	Todas las dependencias	Procesos adoptados	



<p>GESTIÓN DOCUMENTAL</p>	<p>Comunicación publicación oportuna, tanto de información interna como externa del municipio hacia clientes internos y externos</p> <p>Atención al ejercicio del Derecho</p>	<p>Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento.</p> <p>No trasladar la petición en caso de que se haya asignado equivocadamente.</p> <p>Carga Laboral Excesiva.</p> <p>Fallas en la revisión periódica del sistema de Seguimiento a la Respuesta Derechos de Petición.</p>	<p>1</p>	<p>Incumplimiento de las Disposiciones Legales</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta</p> <p>Llamada preventiva alertando el vencimiento</p> <p>Uso del Correo Electrónico Institucional.</p> <p>Alerta al responsable del documento con copia al jefe inmediato para alertarlo del vencimiento.</p> <p>Plantilla de seguimiento y control Derechos de Petición.</p>	<p>Preparar, proyectar y dar Respuesta de Fondo y Oportuna a las Peticiones</p>	<p>Todas las dependencias</p>	<p>Procesos adoptados</p>
<p>DEFENSA JUDICIAL</p>	<p>Gestión Judicial</p>	<p>Inoportunidad en la notificación de la demanda.</p> <p>Descuido del apoderado (factor humano).</p> <p>Falta de vigilancia judicial.</p> <p>Fallas en el uso de las herramientas tecnológicas.</p>	<p>1</p>	<p>Incumplimiento de las disposiciones legales</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>Regularmente la decisión dentro de los procesos es desfavorables para la Alcaldía.</p> <p>Acciones pertinentes a que allá lugar, en contra del Abogado. (Acción de Repetición entre otras)</p> <p>Pérdida de credibilidad.</p> <p>Detrimento Patrimonial.</p>	<p>Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales ubicados en el Circuito, así como en el Tribunal por parte del apoderado.</p>	<p>Oficina Asesora Jurídica</p>	<p>Procesos de revisión adoptados</p>
<p>ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>Quejas, Reclamos o Sugerencias</p>	<p>Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del incumplimiento.</p>		<p>Investigación disciplinaria por violación del derecho de petición.</p> <p>Sanciones legales por violación del derecho de petición.</p>	<p>2</p>	<p>2</p>	<p>Alarmas preventivas de vencimiento del término de respuesta</p> <p>Llamada preventiva alertando el vencimiento</p>	<p>Atención, Preparación, remisión y Respuesta de la queja, reclamo o sugerencia</p>	<p>Secretaria del interior</p>	<p>Procesos adoptados</p>



		<p>Desorganización y falta de criterio para atender las peticiones.</p> <p>No trasladar la queja, reclamo o sugerencia en caso de que se haya asignado equivocadamente.</p> <p>Falta de idoneidad del funcionario o contratista en el tema de la queja, reclamo o sugerencia asignada.</p>	1	<p>Perdida de la credibilidad e imagen institucional e insatisfacción por parte del quejoso</p> <p>incumplimiento de las disposiciones legales Art. 76 de la Ley 1474 de 2011</p>			<p>Uso del Correo electrónico Institucional. Informe al responsable del documento con copia al jefe inmediato para alertarlo del vencimiento.</p> <p>Disposición de Buzones de Sugerencias</p> <p>Disposición de Formato Único de PQRS para la Alcaldía Municipal</p> <p>Planilla de Seguimiento y Control PQRS.</p> <p>Acta de Apertura de Buzón.</p>			
EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO	<p>Ausencia o retraso en la entrega de la información, debidamente soportada.</p> <p>Tiempo insuficiente.</p> <p>Desconocimiento de la normativa aplicable.</p> <p>Información errada</p> <p>Acumulación de tareas en la fecha indicada para la presentación del informe.</p>	1	<p>Perjuicio de la imagen de la Administración.</p> <p>Pérdida de credibilidad y confianza.</p> <p>Sanciones legales.</p> <p>Pérdidas económicas representadas en multas.</p> <p>Desgaste administrativo.</p>	2	2	<p>Programación de la revisión de los informes, resultados de las evaluaciones o seguimientos. (Plan Operativo de la OCI).</p> <p>Revisión previa de la normativa vigente y aplicable (normograma) Ley 1474 de 2011 etc.</p> <p>Registro de compromisos en medios electrónicos, utilizando los correos institucionales</p>	<p>Presentar, revisar y ajustar el informe de evaluación o seguimiento</p>	Oficina Asesora de Control Interno (OCI)	Procesos de evaluación evaluados en funcionamiento	Evaluación y seguimiento al Sistema de Control Interno
PLANEACIÓN	<p>Formulación y Seguimiento a la Planeación Institucional</p>	Baja prioridad en la formulación y presentación de los planes en las dependencias.	1	<p>Sanción por incumplimiento Legal</p> <p>Desgaste administrativo debido a las solicitudes</p>	2	1	<p>Recordar la entrega de planes en forma oportuna mediante el uso de Medios de divulgación</p> <p>Recordatorios en el Correo electrónico</p>	Elaborar el plan de acción y los planes asociados	Oficina Asesora de Planeación demás secretarías y dependencias de la Alcaldía	Procesos de planeación en funcionamiento



		Acumulación de tareas y cargas laborales en la fecha indicada para la formulación y presentación de los planes. Desconocimiento del Marco Legal que establece la obligatoriedad de la presentación oportuna de los planes.		reiteradas para que las áreas presenten el plan. Desconocimiento de las actividades a desarrollar durante el año por parte de los funcionarios			Lista de chequeo (por dependencias y estado de revisión) Orientaciones para la planeación institucional			
CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	Inexistencia o inconsistencia en el aporte de documento. Fallas en la elaboración de los estudios previos. No realizar de forma adecuada la verificación, evaluación y selección de ofertas. Cambios en la normatividad o decisiones jurisdiccionales. Demoras en la radicación de la solicitud de contratación	1	Decisiones	2	1	Desgaste Administrativo. Fallas en la atención de requerimientos, pérdidas económicas y/o sanciones legales. Pérdida de credibilidad por incumplimiento de objetivos.	Valoración por parte del equipo de Contratación	Todas las dependencias de la Alcaldía	Proceso de contratación revisados	Contratación de Bienes y Servicios
CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	El Supervisor del Contrato no solicita oportunamente la liquidación del contrato (Vencimiento de términos). El supervisor del contrato no envía la solicitud de liquidación. Sobre carga de trabajo para los abogados que apoyan la liquidación.	3	Liquidación del contrato	2	2	Pérdida de oportunidad para llevar a cabo la liquidación del contrato. Posibles sanciones legales	1.Revisar la base de datos de Contratación para establecer fecha de vencimiento de términos legales para liquidar de conformidad con las normas vigentes.	Todas las dependencias de la Alcaldía	Proceso de contratación revisados	Contratación de Bienes y Servicios

Tabla 2: Mapa de Riesgo de los Procesos.



El Municipio de Arjona, propendiendo por la adecuada gestión de los riesgos de corrupción dentro de su gestión institucional, fortalecerá los siguientes procesos:

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																				
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES	
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO		
1	Primer Componente: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																			
1.1	Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos																			
1.1.1	Mantener actualizada la Política de Administración de Riesgos de la entidad	Mantener actualizada la Política de Administración de Riesgos en lo referente a los lineamientos que sobre gestión del riesgo de corrupción señale el líder de política Nacional.	Una (01) Política de Administración de Riesgos de la entidad actualizada														Política de Administración de Riesgos de la entidad actualizada	Número de Política de Administración de Riesgos de la entidad actualizada	1	Secretaría de Planeación
1.2	Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción																			
1.2.1	Realizar acompañamiento y/o asesoría a los líderes de los procesos de la entidad sobre la gestión de los riesgos de corrupción, acordes con los lineamientos metodológicos.	Realizar reuniones, capacitaciones y/o mesas de trabajo sobre la gestión de los riesgos	Acompañamiento y/o asesoría a los líderes de la entidad en gestión de riesgos de corrupción														Asesorías realizadas a líderes de procesos de la entidad en gestión de riesgos de corrupción	Reuniones, capacitaciones y/o mesas de trabajo en gestión de riesgos de corrupción programadas / Reuniones, capacitaciones y/o mesas de trabajo en gestión de riesgos de corrupción realizadas	1	Secretaría de Planeación
1.2.2	Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Entidad	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	Un (01) Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado														Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	Un (01) Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado	1	Secretaría de Planeación
1.3	Subcomponente 3: Consulta y Divulgación																			
1.3.1	Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los Mapas de Riesgos de Corrupción	Corresponde a la publicación en la página web de la Alcaldía, en el botón de transparencia, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los Mapas de	Realizar una (01) publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los Mapas de Riesgos de Corrupción														Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapas de Riesgos de Corrupción publicados	Una (01) publicación del PAAC y Mapas de Riesgos de Corrupción	1	Secretaría de Planeación/ Oficina Asesora de Informática o la que haga sus veces



La tramitología en la función pública es uno de los fenómenos que más afecta la calidad del servicio, generando una inconformidad generalizada de la sociedad colombiana, por la continua exposición de ciudadanos a un sinnúmero de requisitos y procedimientos superfluos para acceder a los servicios que oferta el Estado y que en muchos casos ha costado vidas.

La política pública en materia de racionalización de trámites en Colombia está fundada en el decreto – Ley 019 del año 2012, la cual busca promover la supresión, racionalización, optimización y automatización de trámites y servicios, evitando exponer al ciudadano a pasos y regulaciones innecesarias y engorrosas.

Lo anterior indica que todas las entidades del Estado están obligadas a revisar los procedimientos y requisitos de cara al ciudadano para acceder a los trámites y servicios que oferten las respectivas entidades e intervenirlos, de tal manera que reduzcan la cantidad de pasos o el número de requisitos, que los optimicen; es decir, los mejoren y automaticen permitiendo el acceso ciudadano de manera virtual, a través del portal web institucional u otro mecanismo que facilite el acceso, preferentemente con soporte tecnológico.

El **MUNICIPIO DE ARJONA**, implementa la política de racionalización de trámites adoptando los siguientes principios:

- Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.
- Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.
- Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

La política de racionalización de trámites del **MUNICIPIO DE ARJONA**, actúa como elemento transversal que busca mejorar la relación entre la administración y el ciudadano en el rescate de la Gobernabilidad, esta política se orienta a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos en su interacción con las entidades públicas adoptando los siguientes objetivos:

- a) Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, de nuestra Entidad a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.
- b) Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.
- c) Hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.
- d) Promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

La Ley anti-trámites, Ley 962 de 2015, es una iniciativa gubernamental que establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública en las relaciones del ciudadano-empresario con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

Así mismo, señala los lineamientos para reducir buena parte de los trámites y procedimientos administrativos que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades del Estado.

Este instrumento jurídico se fundamenta en la construcción de una gestión pública moderna y transparente, mediante el fortalecimiento tecnológico, permiten al ciudadano acceder a los servicios públicos de forma ágil y efectiva, genera ahorros en costos y tiempo, evita exigencias injustificadas a los colombianos.




La Ley anti-trámites prohíbe a las autoridades públicas establecer trámites, requisitos o permisos para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, salvo que se encuentren expresamente autorizados por la Ley. Así mismo, prohíbe solicitar la presentación de documentos de competencia de otras autoridades.

El Talento Humano del Municipio de Arjona, participa activamente en la elaboración de la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la administración pública, consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República.

La Entidad cuenta con un área de Sistema de Información al Usuario, en donde se responderán las peticiones, quejas y reclamos que son recibidas de forma presencial y físico, igualmente cuenta con buzones de sugerencia en su infraestructura física.

El Municipio de Arjona, vinculará al ciudadano a la gestión administrativa de la Entidad, mediante la modernización de los sistemas de información y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos, Publicación de horarios de atención en la web, cambios en la oferta institucional, y aplicativo para PQR.

 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE LOS TRAMITES																			
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO	
2 Segundo Componente: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES																			
2.1 Subcomponente 1: Identificación de trámites																			
2.1.1	Definir e implementar un plan de racionalización o mejora para trámites y servicios ofrecidos por la Entidad y registrar los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos en la plataforma Sistema Único de Trámites (SUIT).	Registrar y actualizar en SUIT el Plan de racionalización de trámites y otros consolidados según información entregada por secretarías u oficinas asesoras que poseen trámites y/o servicios.	Un (1) plan de acción de racionalización de trámites registrados en SUIT												Plan de acción de racionalización de trámites y servicios consolidado. Portafolio de oferta institucional (Trámites y Otros Procedimientos Administrativos) identificado y difundido	Número	1	Secretaría del Interior y de Gobierno - Servicio al ciudadano y dependencias asociadas	
2.1.2	Diagnosticar y priorizar los trámites y servicios que debe intervenir la Entidad para su mejora.	Diligenciar módulo gestión de datos de operación de los trámites y otros procedimientos en el SUIT	tres (3) gestión de datos de operación de los trámites y otros procedimientos actualizado en el SUIT												Gestión de datos de operación de los trámites y otros procedimientos actualizados en el SUIT	(número de trámites y servicios con datos de operación diligenciados / número de	4	Secretaría del Interior y de Gobierno - Servicio al ciudadano y dependencias	



																		trámites y servicios registrados en SUIT)*100		asociadas	
		Identificar los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos, según información registrada por los organismos que tienen trámites y OPAS identificados, a través del módulo gestión de datos de operación del SUIT.	Tres (3) reporte de datos de los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos de los ciudadanos.															Reportes de identificación de los trámites con mayor cantidad de quejas, reclamos y denuncias de los ciudadanos.	Número de reportes	4	Secretaría del Interior y de Gobierno - Servicio al ciudadano y dependencias asociadas
2.2	Subcomponente 2: Publicación y divulgación de los trámites																				
2.2.1	Socializar a los ciudadanos las mejoras implementadas en los trámites y servicios de la Entidad.	Publicar información sobre las mejoras implementadas en los trámites y OPAs racionalizados en la Entidad.	Una (1) publicación por trámite racionalizado															Soporte de publicación por trámite racionalizado	(Número de trámites y servicios con publicación de mejora realizada / Número total de trámites y servicios con acciones de racionalización implementadas)	1	Secretaría del Interior y de Gobierno - Servicio al ciudadano y dependencias asociadas
		Divulgar las condiciones de acceso a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad a través de medios físicos y virtuales.	Un (1) publicación por organismo responsable de trámites y servicios															Soporte de publicación realizada	Número total de publicaciones	1	Secretaría del Interior y de Gobierno - Servicio al ciudadano y dependencias asociadas
2.3	Subcomponente 3: Racionalización de trámites																				
2.4	La Entidad deberá priorizar los trámites a racionalizar de manera participativa	Identificar los trámites o cadena de trámites con mayores dificultades para el ciudadano.	Un (1) reporte con la identificación de los trámites o cadena de trámites mas complejos para los ciudadanos.															Informe con propuestas de racionalización participativa	Número de informes generados	1	Secretaría del Interior y de Gobierno - Servicio al



constructivo entre el Municipio y la comunidad respecto a los avances y dificultades de la gestión y las expectativas de los ciudadanos.

Este plan ofrece los lineamientos necesarios para hacer de la rendición de cuentas un proceso permanente que favorezca la transparencia y eficiencia de la gestión pública y las buenas relaciones entre la empresa y los ciudadanos.

A partir del enfoque del buen gobierno se busca optimizar los procesos de la institucional y contribuir al alcance de los siguientes objetivos:

- Contribuir a una mayor efectividad el gasto público institucional.
- Fortalecer la capacidad empresarial para asumir los procesos de gestión.
- Fortalecer la participación ciudadana.
- Desarrollar un sentido de corresponsabilidad hacia la promoción del desarrollo empresarial.
- Aumentar el número de ciudadanos que conocen y se interesan en lo público.
- Garantizar los espacios de información, comunicación y mecanismos de participación ciudadana, que implementen diálogos asertivos con los grupos de valor, que evidencie el grado de cumplimiento de las metas propuestas y el cumplimiento de los compromisos del acuerdo de paz e implementación del PDET y PATR.
- Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.
- Realización de espacios participativos de rendición de cuentas que permitan el dialogo asertivo con la población del municipio, donde se socialice la administración de los recursos a cargo de la Entidad, la organización administrativa y territorial y el grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en el Plan de Gestión Gerencial.

La rendición de cuentas es responsabilidad permanente durante todo el ciclo de la gestión pública para informar sobre los avances y retos en la planeación, ejecución o en el seguimiento y evaluación del plan de desarrollo, y los planes, programas y procesos de la Entidad.

La Rendición de Cuentas en la Gestión administrativa contempla un conjunto de procesos articulados: Planeación, ejecución, Seguimiento, y Evaluación. La rendición de cuentas se utiliza para informar a la ciudadanía sobre cómo avanza el cumplimiento de las metas y proyectos contenidos en el Plan de Desarrollo Municipal.

La rendición de cuentas puede entenderse como la obligación o responsabilidad de las organizaciones estatales y de los servidores públicos de informar y explicar sus acciones u omisiones a otras organizaciones o personas, que tienen el derecho de exigir dicha información y explicaciones, así como la responsabilidad de retroalimentar para mejorar o corregir la gestión y castigar o reconocer comportamientos o prácticas de la administración pública territorial.

La rendición de cuentas representa una oportunidad de que se manifiesten incentivos al menos simbólicos para corregir, sancionar o promover determinados comportamientos.

La rendición de cuentas es una responsabilidad permanente durante todo el ciclo de la gestión pública, es decir que se puede dar en cualquiera de sus etapas para informar sobre los avances y retos en la planeación, ejecución o en el seguimiento y evaluación del Plan de desarrollo, y de esta forma contribuir al ejercicio de derechos por parte de la ciudadanía.

6.4.2. Componentes Básicos de la Rendición de Cuentas.

La rendición pública de cuentas del Municipio de Arjona, debe seguir el proceso de Planeación, Ejecución, Seguimiento y Evaluación y Rendición de cuentas, los cuales se detallan a continuación:

- **Planeación:** Permite reconocer anticipadamente las posibilidades de desarrollo existente y aquellas que es posible construir para lograr transformaciones significativas en las diferentes dimensiones del desarrollo institucional. La planeación es un proceso, un punto de encuentro, un punto de partida: Es un proceso, porque es permanente para determinar racionalmente a dónde queremos ir y cómo llegar allá. Es un punto de partida para la rendición de cuentas, dado que allí se incluyen las competencias y los compromisos que la Entidad adquiere con la comunidad.
- **Ejecución:** A través de la cual se pone en marcha el plan de desarrollo de la alcaldía y sus planes de acción y planes estratégico, para dar cumplimiento a los compromisos y propósitos colectivos



de desarrollo concertado y concretado en las estrategias, objetivos, programas y metas. En la ejecución se concretan las metas y acciones propuestas en el plan de desarrollo o en el direccionamiento estratégico sobre las cuales el gobernante y su equipo de gobierno tendrán que rendir cuentas a la ciudadanía. La ejecución brinda garantía de articulación entre la programación presupuestal, los indicadores formulados y los resultados previstos en el plan de inversiones y el plan estratégico.

- **Seguimiento y Evaluación:** Proceso periódico y sistemático para identificar y valorar los avances y dificultades de la gestión pública de la empresa. El seguimiento y evaluación es el proceso en el cual se analizan los logros y avances que se han dado en la ejecución del plan de desarrollo y en los planes de acción de cada secretaria, con el fin de tener un balance técnico de cómo va el gobierno.

La información de seguimiento y evaluación debe servir para que se hagan ajustes y se reorienten políticas donde sea necesaria. Este ejercicio puede ser complementado con controles ciudadanos (p. ej. Veedurías ciudadanas, auditorías visibles, programa presidencial de lucha contra la corrupción), para determinar los correctivos necesarios, y garantizar el cumplimiento de las competencias y de los compromisos adquiridos con la ciudadanía.

A partir del análisis de la ejecución del Plan de Desarrollo del **MUNICIPIO DE ARJONA**, y con base en los objetivos, metas e indicadores identificados en la planeación, el seguimiento y evaluación, brinda insumos fundamentales para comunicar, en la rendición de cuentas a la ciudadanía, los avances y dificultades en la gestión institucional.

Es fundamental que los indicadores sean medibles con cierta periodicidad, evitando largos períodos de tiempo.



Ilustración 1. Componentes básicos de la rendición de cuentas

6.4.3. Elementos fundamentales de la rendición de cuentas.

La rendición de cuentas a los ciudadanos debe ser un proceso permanente de interacción con los ciudadanos y tiene como elemento básico la entrega de información y el dialogo que permita que los ciudadanos conozcan de primera mano los avances de la Entidad en términos de su gestión y desarrollo administrativo, esquemáticamente lo podemos mostrar como:



Fuente: manual Único de Rendición de Cuentas DNP_DAFP
ESTRATEGIAS PARA EL DISEÑO DE LA RENDICION DE CUENTAS
Ilustración 2. Elementos fundamentales de la rendición de cuentas

6.4.4. Diseño de la estrategia de rendición de cuentas.

Para la construcción y elaboración de una estrategia de rendición de cuentas la entidad debe procurar surtir estos cuatro pasos:

1. Análisis del estado actual de la rendición de cuentas.
2. Definición de objetivos de la estrategia que contenga cada uno de los elementos de la estrategia a saber información, dialogo e incentivos.
3. Implementación de las acciones programadas.
4. Evaluación interna y externa del proceso.

6.4.5. Evaluación Interna y Externa del Proceso de Rendición de Cuentas

Factores de riesgo del entorno Externos.

- **Oportunidad:** El uso inadecuado de los controles existentes conlleva a cometer irregularidades administrativas y/o actividades ilícitas.
- **Presión:** El tráfico de influencias hace que exista la posibilidad de corrupción por cuanto un funcionario por compromiso, situación económica hacen que se ocasionen diferentes actitudes en contra de la entidad, permitiendo y/o cometiendo Acciones con fines de lucro.
- **Justificación:** el costumbrismo es justificado por una cultura de ilegalidad arraigada en nuestra sociedad aprobando así la actividad ilícita.

Factores de riesgo del entorno Internos:

- **Discrecionalidad:** la capacidad y autonomía para la toma de decisiones cuando la tiene un servidor público existe la posibilidad de corrupción por que puede influenciar la toma de decisiones en beneficio propio o de un tercero.
- **Acceso a información privilegiada:** Existe probabilidad cuando un servidor público tiene el acceso a la información y la puede usar indebidamente para la toma de decisiones.

La Corte Constitucional Colombiana ha señalado la obligación de las dependencias de la Administración pública de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que



“...en una democracia participativa el derecho a acceder a la información se constituye como un instrumento indispensable para el ejercicio del derecho político fundamental a participar en el Control del Poder Político, conforme al artículo 40 del Código Penal de lo cual depende la efectividad del principio de responsabilidad política...”.

El Municipio de Arjona, está obligado a proporcionar la información necesaria al ciudadano para el ejercicio del control, así mismo la materialización del principio de publicidad que rige la función administrativa, por tal razón debe realizar procesos de rendición de cuentas de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Ley y sus reglamentos.

6.4.6. Acciones Utilizadas Para una Correcta Rendición de Cuentas.

El Municipio de Arjona, durante su proceso de rendición de cuenta podrá emplear alguna o algunas de las siguientes acciones, para dar a conocer la información institucional:


- **Foro:** es una reunión pública en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.
- **Feria de la gestión, feria de la transparencia o expo gestión:** es un acto público organizado por la entidad, se puede realizar en uno o varios días, al que pueden asistir ciudadanos y entidades libremente. En este espacio, a modo de feria, se exponen cada uno de los componentes de la gestión de las entidades.
- **Audiencia pública participativa:** es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.
- **Grupo focal:** es una agrupación de personas con diferente formación Académica y profesional, pero que comparten algún tema en común, frente al que presentan diferentes percepciones. Las reuniones con Grupos focales se realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo.
- **Reunión zonal:** es el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico. Estas reuniones se recomienda realizarlas en los lugares donde se ha establecido el Interés común de los actores.
- **Mesa de trabajo temática:** a diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática, este espacio se relaciona con la posibilidad de establecer una metodología de taller colaborativo donde al final de la jornada se obtiene un producto que deberá ser tenido en cuenta por la entidad en su gestión.
- **Asambleas comunitarias:** son unos espacios organizativos de representantes de familias que viven en una comunidad donde se promueven la gestión, el trabajo y el desarrollo comunitario. Sus agendas, parecidas a las de las reuniones zonales por la especificidad de sus intereses, tienen en cuenta el bienestar de toda la comunidad directamente afectada por la gestión y los resultados de la misma. Su agenda, al tener presente el desarrollo social, es más amplia que las de las reuniones zonales.
- **Observatorios ciudadanos:** son espacios creados desde entidades de carácter técnico, intersectorial y multidisciplinario, conformados en constante interacción con ciudadanos y organizaciones con el objetivo de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas o entidades a través de instrumentos propios, por lo general tienen un carácter permanente.
- **Consejos o espacios formales de participación ciudadana:** son todos aquellos espacios de participación ciudadana creados a partir de normas e instituciones formales que han abierto la posibilidad de participación y establecimiento de diálogo directo entre las entidades y los ciudadanos que los conforman. Por lo general son de carácter temático y estable a lo largo del tiempo.



- **Entrevistas con los actores:** este espacio da la posibilidad de establecer una relación directa con unos pocos ciudadanos interesados en conocer unos temas específicos, se debe implementar una vez haya preguntas concretas para poder instaurar el diálogo sobre un tema en particular. Su aprovechamiento se obtendrá de la posibilidad de maximización del tiempo de los dialogantes a partir del conocimiento previo por las partes del cuestionario elaborado para tal fin.
- **Defensor del ciudadano:** es aquella figura o persona a la que el ciudadano puede acudir para plantear, sin previa cita, un tema sobre el cual se quiere quejarse o sobre el cual quiere conocer más. Esta figura podrá acompañarse de una estrategia de visibilidad de su trabajo.
- **Espacios de diálogo a través nuevas tecnologías de la información:** Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación en tiempo real por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información.

El **MUNICIPIO DE ARJONA**, realizará la rendición de cuentas en el primer semestre del año siguiente de la vigencia a evaluar, con invitación pública a su realización y participación directa de la comunidad, asociación de usuarios, grupos organizados.

El informe de la rendición de cuentas anual, se publicará en la página web de la Entidad. El Municipio de Arjona Bolívar, se apoyará en su equipo de trabajo para llevar a cabo el ejercicio de rendición de cuentas, con el más alto grado de compromiso y profesionalismo, se garantizará la veracidad y oportunidad de la información suministrada al auditorio.

 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS																			
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO	
3.1 Subcomponente 1: Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible																			
3.1.1	Capacitar el equipo operativo líder del proceso de Rendición de Cuentas	Fortalecer las competencias (conocimientos, habilidades, carácter y valores) del equipo líder requeridas para el proceso de rendición de cuentas	2 capacitaciones anuales											Actas de capacitaciones realizadas Evidencia fotográfica de capacitaciones.	# capacitaciones proyectadas/# de capacitaciones realizadas	Dos capacitaciones realizadas	Secretaria del Interior y de Gobierno		
3.1.2	Elaborar y socializar la estrategia de Rendición de Cuentas 2025	Se socializará la estrategia de Rendición de Cuentas al comité de Rendición de Cuentas y grupos de valor de la entidad Definición de Responsables y Cronograma)	Una											Actas de capacitaciones realizadas Evidencia fotográfica de capacitaciones. Estrategia de Rendición de Cuentas	#capitaciones proyectadas/# de capacitaciones realizadas	Una capacitación realizada	Secretaria del Interior y de Gobierno		



3.1.3	Realizar un cronograma de espacios de dialogo	Previo a las Audiencias de Rendición de cuentas realizar mesas de dialogo con los grupos de valor por temas para que exista una verdadera participación ciudadana	De 6 a 8 mesas													Actas de Mesas de Dialogo Participativo. - Documento de recomendaciones y Sugerencia a la Administración	# mesas proyectadas/ # de mesas realizadas	6 a 8 mesas	Secretaria del Interior y de Gobierno
3.1.4	Publicar los avances trimestrales del Planes de Acción de Rendición de Cuentas 2025	Se debe publicar los avances de los Planes de Acción de las diferentes dependencias	Tres													Evidencia de link de publicación . Planes de Acción	#publicaciones proyectadas/#de publicaciones realizadas	Tres publicaciones realizadas	Secretaría de Planeación Oficina Asesora de Informática y/ quien haga sus veces
3.1.5	Elaborar el Plan de Comunicaciones	Se debe elaborar el Plan de Comunicaciones que contenga las acciones a desarrollar e implementar para la correcta divulgación de proceso de Rendición de Cuentas	Uno													Plan de Comunicaciones de Rendición de Cuentas	#de plan de comunicaciones proyectado/# de plan de comunicaciones ejecutado	Un Plan de comunicaciones ejecutado	Oficina Asesora de Informática y/ quien haga sus veces Prensa y comunicaciones
3.1.6	Redactar comunicados de prensa sobre la gestión institucional enmarcadas en el Plan de Desarrollo	Enviar a los medios de comunicación y publicar en la página Web de la Alcaldía los comunicados de prensa generados desde la Oficina de Comunicaciones y Prensa sobre las acciones de gobierno que muestren los avances del Plan de Desarrollo.	800 comunicados redactados													Comunicados de Prensa	#comunicados proyectados/#de comunicados realizados	Comunicados de Prensa realizados	Prensa y comunicaciones y / quien haga sus veces
3.1.7	Diseñar y realizar campaña pedagógica	Con el proposito de incentivar la participación y seguimiento a las Audiencias de Rendición de Cuentas entre los grupos de valor y servidores públicos se realizará una campaña pedagógica.	Dos													Campañas pedagógicas de cultura de Rendición de Cuentas	#campañas pedagógicas proyectadas/campañas pedagógicas realizadas	2 campañas ejecutadas	Secretaria general y/o de Gobierno, Prensa y comunicaciones
3.2	Subcomponente 2: Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones																		



Fuente: Conpes 3785 -Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano
Ilustración 3. Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano.

El Municipio de Arjona, cuenta con canales de comunicación con la ciudadanía, resaltando con especial énfasis la incursión de los medios virtuales, trabajo que se ha visto resaltado en los resultados obtenidos con la estrategia de Gobierno en Línea, permitiendo un nivel de interacción más frecuente con los habitantes del Municipio de Arjona.

El Municipio de Arjona, cuenta con los siguientes mecanismos para atender los ciudadanos:

- **Atención a petición, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias:**

Este mecanismo es el que se encarga de Recepcionar, se clasifican, y se dan traslado a las respectivas dependencias las diversas solicitudes presentadas por la ciudadanía y verificar que sí se dé una respuesta clara, oportuna y efectiva al usuario. Los canales para Recepcionar las PQRDS son: Ventanilla única físico y virtual a través de la página web institucional; Link de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias; en el Link: <https://www.arjona-bolivar.gov.co/>, y de forma verbal, en las instalaciones de la Alcaldía de Arjona, donde se realizará la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las personas que toman la opción de peticiones verbales a la Entidad, dándole cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.



Fuente: <https://www.arjona-bolivar.gov.co/>,
Ilustración 4. sitio web Alcaldía Municipal de Arjona.



Inicio : PQRDS Recepción de Solicitudes

Realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS)

Por favor tenga en cuenta las siguientes definiciones para establecer el tipo de solicitud a presentar y los términos de respuesta.

Seleccione el tipo de solicitud que desea registrar

Petición
Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja
Es la manifestación de protesta, censura, descontento o incanformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Fuente: <https://www.arjona-bolivar.gov.co/>,
Ilustración 5. Módulo de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sitio web Alcaldía Municipal de Arjona.

Inicio

Transparencia y acceso a la información pública

Atención y Servicios a la ciudadanía

Participa

Noticias

Normatividad

Reclamo
Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la presentación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia
Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Felicitación
Es la manifestación de la alegría y satisfacción de un servicio brindado o la gestión de la entidad.

Denuncia
Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Fuente: <https://www.arjona-bolivar.gov.co/>,
Ilustración 6. Módulo de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sitio web Alcaldía Municipal de Arjona.



Solicitud de información
Petición formulada para acceder a información pública, sin necesidad de que los solicitantes acrediten su personalidad, el tipo de interés, las causas por las cuales presentan su solicitud o los fines a los cuales habrán de destinar los datos solicitados.
SOLICITA INFORMACIÓN

Solicitud de datos personales
Es la solicitud de cambio y/o eliminación de información correspondiente a los datos personales del usuario que requieran correcciones o actualizaciones.
ENVÍA UNA SOLICITUD

Agenda tu cita
Reunión de tipo presencial o virtual en caso de tener necesidad de realizar un trámite.
AGENDAR CITA

Fuente: <https://www.arjona-bolivar.gov.co/>,
Ilustración 7. Módulo de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sitio web Alcaldía Municipal de Arjona.

PQRDS (Recepción de Solicitudes)
Envía una petición o un derecho de petición

Selecciona de que manera desea registrar la solicitud

A nombre personal Andriina

Escribe acerca de tu solicitud * (0/5098 caracteres)

Ej. Descripción de la solicitud

Documento adicional

Adjunta en un solo archivo la documentación que consideres necesaria para realizar tu Petición.

Tipos de archivos permitidos: doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, pdf, mp4, mp3, rar, zip, png, jpg, gif, etc.

Peso máximo permitido 2MB

SOLICITA INFORMACIÓN

Fuente: <https://www.arjona-bolivar.gov.co/>,
Ilustración 8. Módulo de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sitio web Alcaldía Municipal de Arjona.

- **Evaluación de la satisfacción del servicio:**

Son encuestas que se realizarán con una frecuencia anual, donde se evalúa la satisfacción del ciudadano con el servicio prestado dentro de las dependencias del Municipio de Arjona.

- **Evaluación de satisfacción del impacto en la comunidad:**

Es una encuesta que se realizará con el propósito de evaluar el impacto que ha tenido la Entidad en el Municipio, haciendo énfasis en la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal. Su



diligenciamiento se da desde espacios de rendición de cuentas, programas de corte comunitario y llamadas telefónicas.



Ilustración 9: Programas o Reuniones con corte comunitario.



Ilustración 10: Programas o Reuniones con corte comunitario.

- **Atención De Ciudadanos en Situación de Discapacidad:**

En cuanto a este grupo poblacional, desde la Secretaría de Gobierno, se desarrollan actividades que los integran a los diferentes servicios que brinda la Entidad. Con ellos, se llevarán a cabo programas de atención a la ciudadanía y educación. El Municipio de Arjona, estudiará la posibilidad de implementar canales necesarios para la participación y atención al ciudadano, asegurando con ellos transparencia en las acciones:

- Gobierno en Línea
- Publicación de la Gestión Contractual y rendición de cuentas
- Gestión Documental (Tablas de Retención Documental).



Fuente: <https://www.arjona-bolivar.gov.co/>,

Ilustración 11. "Módulo Transparencia", sitio web Alcaldía Municipal de Arjona.




Fuente: <https://www.arjona-bolivar.gov.co/>,

Ilustración 12. "Participa", sitio web Alcaldía Municipal de Arjona.



Fuente: <https://www.arjona-bolivar.gov.co/>,
Ilustración 13. "Noticias", sitio web Alcaldía Municipal de Arjona.

El Municipio de Arjona, propendiendo por la calidad y accesibilidad a los servicios para satisfacer las necesidades de los usuarios, se ha venido fortaleciendo y seguirá en proceso de fortalecimiento y mejora los siguientes instrumentos:

 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO																			
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO	
4.1	Subcomponente 1: Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico																		
4.1.1	Realizar diagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano en el marco de MIPG.	Revisión de la Política de Servicio al Ciudadano articulada con los lineamientos de MIPG	Diagnóstico realizado.												Diagnóstico realizado	Cantidad	1	VUAC y/o quien haga sus veces	



4.2,2	Articular la política de racionalización de Trámites y Servicio al ciudadano, garantizando el registro de todos los trámites y los datos de operación	Articulación de la Política de racionalización de trámites con la política de Servicio al ciudadano	Reporte de seguimiento al cumplimiento de respuestas a los trámites y servicios															Reporte de seguimiento y cargue	Cantidad	11	VUAC y/o quien haga sus veces
4.2.3	Articular la interacción y alineación de todos los canales disponibles a través de la implementación de la estrategia de omnicanalidad	Este proyecto tiene como objetivo la interacción y alineación de todos los canales disponibles, con el fin de brindar a los ciudadanos una experiencia de usuario homogénea a través de los mismos.	1 contrato realizado															Contrato ejecutado	Número de contrato	1	VUAC y/o quien haga sus veces
4.2.4	Diseñar y crear procedimientos en torno al relacionamiento con el ciudadano basándonos en el diagnóstico	Elaboración de procedimientos internos de servicio al ciudadano	1 documento elaborado															Documento realizado	Cantidad	1	VUAC y/o quien haga sus veces
4.2.5	Actualizar el procedimiento de atención de PQRD de atención a Servicio al ciudadano	Diseño y elaboración de procedimiento de PQRSD	1 procedimiento actualizado															Procedimiento actualizado	Numero	1	VUAC y/o quien haga sus veces
4.2.6	Actualizar diagnóstico de adecuación física que permitan continuar con la mejora de la accesibilidad en las diferentes VUAC con base en la NTC 6047	"Revisar el diagnóstico donde se identificaron las condiciones físicas de infraestructura de los equipamientos de las diferentes sedes	1 diagnóstico actualizado															Documento realizado	Numero de documento	1	VUAC y/o quien haga sus veces



- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia.
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

A Continuación, se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.

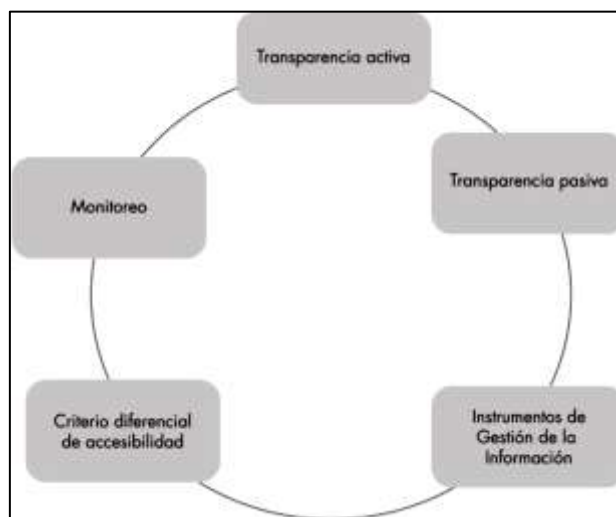


Ilustración 8. Estrategias para la transparencia y acceso a la información Pública

6.6.1. Lineamientos de transparencia activa.

Se asocia a lo preceptuado por la ley 1712 de 2014 en su artículo 9 que ordena a los sujetos obligados a publicar información en páginas web oficiales, lo anterior implica que la entidad territorial deberá implementar acciones de publicación y/o divulgación que amplíen el acceso de los ciudadanos a la información que surja del accionar administrativo público que debe incluir actividades para mejorar la calidad de la información en términos de contenido y forma y satisfacción de la ciudadanía de tal modo que implique la concreción de sistemas de información, actualización y verificación de datos para el logro de altos estándares de calidad de la información.

El Municipio de Arjona, tiene el compromiso de publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Esta información mínima se encuentra disponible en el sitio web de nuestra entidad en la sección Transparencia y acceso a la información pública. En caso de publicarse en una sección diferente o en un sistema de información del Estado, la Entidad debe identificar la información y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma.

Las tareas a emprender se detallan a continuación:

- Publicación sobre la estructura.
- Publicación mínima sobre procedimientos, servicios y funcionamiento de la entidad.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación sobre contratación.
- Publicación de información estrategia de gobierno en línea.

6.6.2. Lineamientos de transparencia pasiva.

Se asocia a la obligación de las entidades públicas de responder todas las solicitudes de acceso a la información en cumplimiento a los términos que fija la ley para este caso se debe garantizar una adecuada gestión de las diferentes solicitudes que emprendan los ciudadanos en busca de información.



El Municipio de Arjona, garantiza una adecuada gestión de las solicitudes de información, para ello sigue las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

- a) Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.
- b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:
 - El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.
 - El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
 - El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
 - El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida

Se debe entonces implementar diferentes estrategias que posibiliten mejorar la gestión de la información a saber

1. Aplicar el principio de gratuidad.
2. Revisión de estándares del contenido y oportunidad de las diferentes respuestas a los ciudadanos en busca de información pública; Las cuales deberán cumplir requisitos tales como i. debe ser por escrito o medio electrónico o físico, ii. Debe ser objetiva, veraz, completo motivado y actualizado accesible para el ciudadano iii debe ser oportuno respetando los términos iv debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales.

6.6.3. Lineamiento para la elaboración de los diferentes instrumentos de gestión de la información.

Para lo cual se deben aplicar los diferentes instrumentos contemplados por la ley y que apoyan la gestión de la información; 1) Registro de la información; 2) El esquema de publicación de información; y 3) El índice de información clasificada.

El municipio de Arjona, articula los instrumentos de gestión de la información con los lineamientos del programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos de gestión de información ya anotados arriba, los cuales deben ser identificados, gestionados, clasificados, organizados y conservados de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el programa de gestión documental de la entidad.

6.6.4. Lineamientos para la implementación del criterio diferencial de accesibilidad.

Las entidades deberán facilitar a poblaciones específicas la implementación de medidas que faciliten el acceso a la información que sea relevante para ellas para tal fin se deberá implementar:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles tanto para poblaciones de grupos étnicos y culturales, así como para la población con discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir el acceso a la población con discapacidad.
- Realizar esfuerzos para responder y divulgar información en diferentes idiomas y lenguas de grupos étnicos y culturales si existieran en el territorio.



6.6.5. Lineamiento para la implementación del monitoreo del acceso a la información

Se debe implementar un modelo o mecanismo de seguimiento al acceso de la información el cual se debe generar un informe de solicitudes de acceso a la información con el siguiente contenido:


- Número de solicitudes recibidas.
- Número de solicitudes trasladadas a otras entidades.
- Tiempo de respuesta.
- Número de solicitudes negadas de acceso a la información.

6.6.6. Diagnostico – Estrategias.

Dentro de las Estrategias que se deben priorizar al interior del Municipio de Arjona, en el marco de los mecanismos de transparencia y acceso a la información, se encuentran:

- Implementar al interior de la Entidad, mecanismo de DATOS, con la finalidad de que la ciudadanía en general, tenga conocimiento por medio de la página web de la Entidad de todos los procesos que se vienen desarrollando y ejecutando en la entidad o a través de ella.
- Desarrollar una feria de transparencia, para socializar los avances con relación a transparencia a la comunidad en general.
- Implementar un canal de información en el cual día a día se esté brindando información de los procesos que se estén desarrollando en la entidad.
- Seguir efectuando el informe de rendición de cuentas una vez por semestre.
- Capacitar y socializar a los funcionarios de las diferentes dependencias la ley de transparencia y acceso a la información pública, al igual que las guías que componen la ley.

El Municipio de Arjona, propendiendo por la calidad y el acceso a la información y seguirá en proceso de fortalecimiento y mejora los siguientes instrumentos:

 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN																			
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO	
5.1	Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa																		
5.1.1	Publicar y actualizar la información en el Botón de Transparencia de acuerdo a la Resolución 1519 de 2020	Realizar el seguimiento y monitoreo a la implementación de la Ley 1712 de 2014 (componente transparencia activa), respecto de la publicación de información en el botón de transparencia.	100% cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 y los lineamientos en materia de publicación y actualización del botón de transparencia													Botón de transparencia de la página web de la Alcaldía actualizado.	Porcentaje	100%	Todas las dependencias de la Alcaldía




6.7. SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.

El Municipio de Arjona contemplara iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción; es decir, que incorporara dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Por lo anterior tendrá en cuenta la implementación del código de integridad, le dará importancia a la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario que en el Código de integridad se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

El Municipio de Arjona, defenderá el principio de transparencia en todas sus actuaciones, por lo que seguirá fortalecimiento sus procesos institucionales, para lo cual gestionará las siguientes estrategias:

 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.																			
N°	ACTIVIDADES	DESCRIPCIÓN	METAS	MESES												PRODUCTOS (BIENES O SERVICIOS) ENTREGADOS	INDICADORES		RESPONSABLES
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		FÓRMULA	RESULTADO	
6.1	Diseñar e implementación de actividades de apropiación del código de integridad	De acuerdo al plan de acción de la política de integridad del Modelo de Planeación y Gestión se implementarán diferentes actividades para la apropiación de los valores del código de integridad.	Un (1) plan													Plan de acción de la política	Número de planes de acción	1	Oficina encargada de la gestión del Talento Humano
6.2	Diseño de actividades de socialización de la Guía para la gestión Preventiva de Conflictos de Intereses	Implementar las actividades de socialización de la Guía para la gestión Preventiva de Conflictos de Intereses en los funcionarios y/o contratistas de la Alcaldía Municipal.	Dos (2) actividades													Soporte de cada una de las actividades	Unidad	2	Oficina encargada de la gestión del Talento Humano
6.3	Realizar una actividad en conmemoración del Día Internacional de la Lucha Contra la Corrupción 2025	El 9 de diciembre se designó por la Asamblea General de las Naciones Unidas como el Día Internacional contra la Corrupción, con el propósito de crear conciencia contra esta problemática que afecta a	Una (1) actividad													Soporte de cada una de las actividades	Unidad	1	Oficina encargada de la gestión del Talento Humano



7. SEGUIMIENTO, AJUSTES Y RECOMENDACIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

7.1. SEGUIMIENTO DEL PAAC.

El seguimiento de las actividades es realizado por la Oficina de Control Interno, en coordinación con los responsables de cada uno de los procesos que interactúan en este Plan. Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción son: 30 de abril, 30 de agosto y 31 de diciembre, para lo cual se definirá una valoración de la sumatoria de las diferentes actividades establecidas en cada componente.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2025 MUNICIPIO DE ARJONA				
Componentes	Actividades	Seguimiento Abril	Seguimiento Agosto	Seguimiento Diciembre
1. Gestión del Riesgo de Corrupción y medidas para mitigarlos.	Seguimiento	X	X	X
2. Racionalización de Trámites	Seguimiento	X	X	X
3. Rendición de cuentas	Seguimiento	X	X	X
4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	Seguimiento y Evaluación	X	X	X
5. Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la información.	Seguimiento	X	X	X

Tabla 9. Cronograma seguimiento PAAC

7.2. AJUSTES Y MODIFICACIONES.

Posterior a la publicación del PAAC, durante el respectivo año en vigencia, se podrán realizar los ajustes y modificaciones necesarias orientadas a su mejora. Los cambios o modificaciones deberán ser motivados, justificados e informados y deben aprobarse por parte del Comité de Gestión y Desempeño, como instancia garante del cumplimiento de la Política Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Política de participación ciudadana en la gestión pública, política de servicio al ciudadano, entre otras.

7.3. RECOMENDACIONES

Este documento recoge las acciones e iniciativas que implementará el Municipio de Arjona, durante la vigencia 2025 para desarrollar su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las actividades relacionadas en los cinco (5) componentes se encuentran articuladas con el contexto estratégico de la entidad y están dirigidos a fortalecer la gestión pública de la Entidad, fortalecer su capacidad institucional y mitigar la probabilidad de materialización de riesgos de corrupción.

