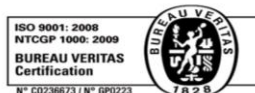




Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2015

**MANIZALES
ENERO DE 2015**



Manizales, calle 3C #22-92 barrio Alcázares

(6) 8891030

www.invama.gov.co

INTRODUCCIÓN

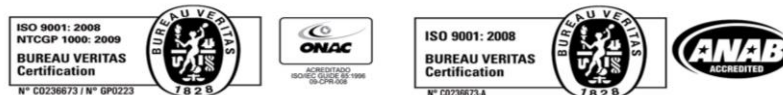
Las políticas estatales de Colombia buscan promover la participación activa de todos los ciudadanos, entre ellos la posibilidad de elegir libremente los diferentes órganos en el ámbito nacional y regional, como: Presidente, congreso, asambleas, concejos, gobernadores, alcaldes, etc. Asimismo, se han dispuesto múltiples canales de acceso a la información e interacción, como derechos de petición, tutelas, acciones populares, entre otros.

Vigilar las actuaciones de nuestros gobernantes es un deber y un derecho, por ello es importante utilizar las herramientas que el Estado pone a nuestra disposición para evitar los tan nombrados hechos de corrupción, que afectan de manera notable el desarrollo y sentido de pertenencia por el país.

En virtud de lo establecido en la Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, el Instituto de Valorización de Manizales articula las disposiciones planteadas por el Gobierno Nacional, en especial aquellas que pretenden materializar las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a través de los siguientes componentes:

Mapa de Riesgos: Criterios generales que permitan identificar y prevenir los riesgos de corrupción, generar alarmas e implementar los mecanismos para prevenirlos y evitarlos.

Estrategia Antitrámites: Buscar acercar al ciudadano a los servicios que ofrece y presta la administración pública mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Es una propuesta para simplificar, optimizar y estandarizar los trámites de la entidad.



Rendición de Cuentas: Es una expresión de control social, como un ejercicio permanente orientado a afianzar la relación Estado-ciudadano. Con este componente se acerca la administración al ciudadano, brindando información clara, oportuna y permanente, permitiendo la evaluación de la gestión realizada por la entidad y garantizando la transparencia de sus actos.

Atención al Ciudadano: Contribuye a mejorar la calidad y accesibilidad a los servicios y trámites de la administración pública en procura de satisfacer las necesidades de los administrados.

Con base en estos principios, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se perfila como una herramienta eficaz en la lucha contra la corrupción y el afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano, haciendo énfasis en la prevención de eventos y situaciones que eventualmente puedan desviar nuestro accionar.

OBJETIVOS

General

Definir y poner en marcha estrategias tendientes a la lucha contra la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, para lograr transparencia, responsabilidad e imparcialidad en la gestión administrativa y operativa del Instituto.

Específicos

- Revisar y actualizar el mapa de riesgos de corrupción, que contenga medidas de prevención, control y seguimiento.



- Establecer la ruta de la política de racionalización de trámites en la Entidad.
- Implementar los mecanismos necesarios para llevar a cabo la rendición de cuentas.
- Elaborar e implementar las acciones prioritarias para optimizar la atención al ciudadano.

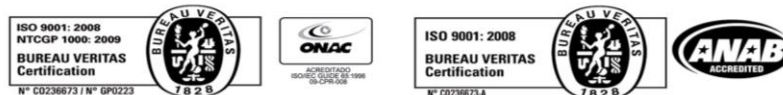
Alcance

Todas las estrategias, metodologías y acciones que sean adoptadas por la Institución en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano deben ser utilizadas por los servidores públicos y contratistas, que prestan sus servicios en INVAMA.

MARCO LEGAL

A continuación se cita el marco legal que cubija la implementación del Decreto 2641 de 2012, “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 80 de 1993 (Contratación Estatal).
- 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 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011 (Nuevo Código Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción).
- Decreto 2641 de 2011 (Por cual se reglamenta el estatuto anticorrupción).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con base en los fundamentos legales anteriormente nombrados, y la plena convicción del Instituto de Valorización de Manizales para hacer transparentes y efectivas sus actuaciones ante la comunidad, se diseñarán las políticas y parámetros que deben contener cada uno de los procesos que sean susceptibles de incurrir en hechos de corrupción, y a su vez se pondrán en marcha la estrategias y mecanismos necesarios para prestar un servicio al cliente con la mejor cobertura, calidad y respeto por el ser humano.





COMPONENTES:

1. Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo.

El Instituto de Valorización de Manizales, como entidad descentralizada del orden municipal, está comprometido con el progreso de todos los habitantes de la capital caldense, y los municipios en los cuales presta sus servicios. Por esta razón, decidió elaborar una política de administración de riesgos que pretende guiar las acciones de su operación, a través de control de los posibles actos de corrupción. Es así como se procedió a la identificación, evaluación, y seguimiento de los riesgos. Además, se realizarán tareas concretas para minimizarlos al inculcar actuaciones legales, como lo señalan el código de ética de la Entidad.

Actividades Realizadas:

- Socialización de la metodología con los dueños de los procesos.
- Revisión y actualización de formatos de riesgos de corrupción, con cada uno de los dueños de los procesos.
- Revisión y elaboración de la matriz institucional de riesgos de corrupción.
- Elaboración de la política de anticorrupción



2. Estrategia Antitrámites

Realizar un diagnóstico de los trámites realizados por la Entidad. Asimismo, y proponer una estrategia para su racionalización. Con base en los resultados arrojados se procederá a consolidar la información y subir la información correspondiente al Sistema Único de Información y Trámites (SUIT).

Actividad:

- Revisión de los trámites, con el fin de que alcance una cobertura del 100 por ciento a través de la página web y los usuarios no se desplacen hasta las oficinas de la entidad.
- Publicar la totalidad de la gestión contractual con sus correspondientes etapas de los contratos celebrados en la página Colombia compra eficiente.
- Para evitar prácticas corruptas, INVAMA cuenta con un proceso denominado control de Documentos y un archivo ordenado de acuerdo con la normatividad vigente.





3. Rendición de Cuentas

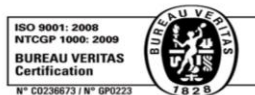
El objetivo de esta estrategia es brindar escenarios de diálogo y deliberación entre INVAMA y la ciudadanía. Se presentará un informe de gestión y resultados, con la explicación correspondiente al porqué de la toma de decisiones puntuales, así como los avances y dificultades presentados en su operación. La rendición de cuentas de INVAMA, se realiza en conjunto con la Alcaldía de Manizales. De esta manera se pretende mejorar el nivel de confianza entre ciudadanos y entes públicos.

Normativa:

- Ley 489 de 1998, artículo 33: Audiencias Públicas.
- Ley 734 de 2002 - Código Único Disciplinario.
- Ley 1474 de 2011 - Estatuto Anticorrupción.
- Documento CONPES 3654 de 2.010.

Convocatoria:

Se realizará una amplia convocatoria liderada por la Alcaldía de Manizales, la cual será la encargada de dar la directrices y utilizar los medios de comunicación, para invitar a los ciudadanos, organizaciones sociales, gremios, ONGs, universidades, Consejo Departamental de Planeación, grupos poblacionales, representantes sectoriales, líderes cívicos, etc. con 10 días de anticipación, dando a conocer los temas sobre los cuales se va a tratar en la rendición de cuentas, el lugar y la hora de realización del evento.





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

Entrega del documento resumen de Rendición de Cuentas:

Con 20 días de anticipación a la fecha de la rendición de cuentas se publicará en los portales web involucrados el informe de gestión.



Manizales, calle 3C #22-92 barrio Alcázares

(6) 8891030

www.invama.gov.co



4. Mecanismo para Mejorar la Atención al Ciudadano

Se pretende mejorar la calidad y alcance de los trámites y servicios de la Entidad, para satisfacer las necesidades de los usuarios. También, se busca mejorar la interacción de INVAMA, con los ciudadanos, y aumentar la satisfacción y percepción de los servicios prestados.

Actividades:

- Revisión del proceso de servicio al cliente. adaptación.
- Actualización y adaptación del portafolio de servicios que ofrece la Entidad.
- Aplicación y análisis de encuestas para medir la satisfacción del cliente, en relación con los servicios que presta la Entidad.
- En un lugar visible de la sede y la página web de INVAMA, se pondrá a disposición de los ciudadanos información actualizada sobre: derechos de los usuarios y medios para garantizarlos; descripción de los procedimientos, trámites y servicios; tiempos de respuesta y entrega; requisitos e indicaciones para que los usuarios cumplan con sus deberes y ejerzan sus derechos; horarios y puntos de atención; señalética de dependencias.
- Crear políticas e incentivos para mejorar la atención a los clientes por parte de los funcionarios y contratistas de la Entidad.
- Implementación de software para el manejo de las PQRS a través del call center, para mejorar la recepción y respuesta de las mismas.
- Implementación del chat en la página web.

