PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO *Enero - 2017*

Manizales, Calle 3C #22-92 Barrio Alcázares
Tel: (6) 8891030
www.invama.gov.co

GP-CER447102 SC-CER447101

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.

Racionalización de trámites: 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.

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:

• Monitoreo y evaluación del mapa de riesgos, realizado por cada uno de los líderes de los procesos junto con su equipo de trabajo, en el caso de ajustes se harán públicos los cambios.

- Revisión y actualización de la matriz institucional de riesgos de corrupción.

- Revisión, actualización y socialización de la política de anticorrupción.

- Realizar seguimiento en forma trimestral al cumplimiento de las acciones propuesta en los controles del mapa de riesgo adoptado en la entidad.

2. Priorización y Racionalización de trámites

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 actualizar la información correspondiente al Sistema Único de Información y Trámites (SUIT).

Actividades:

- Identificar los trámites, otros procedimientos administrativos y procesos que tiene la entidad.

- 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.

- Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos relacionados con el cliente, y revisar el uso actual de medios tecnológicos para su realización.

- Realización de encuestas a la ciudadanía para conocer su percepción en cuento a calidad y oportunidad en los trámites que actualmente presta INVAMA.

- Realizar acuerdos de nivel de servicio: Este es un compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los usuarios, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, tiempo de respuesta, horarios de atención.

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.

Actividades:

- Continuar con la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía
- Publicar en la página web información para que el ciudadano este constantemente informado

Entrega del documento resumen de Rendición de Cuentas:

Con 30 días de anticipación a la fecha de la rendición de cuentas se publicará en los portales web involucrados el informe de gestión.

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 para determinar propuestas de mejora que agilicen la prestación de los servicios.

- 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.

- Seguimiento al funcionamiento del software para el manejo de las PQRS a través del call center, con el fin de verificar la oportunidad en la respuesta y la calidad de la información.

- Programar capacitaciones asociadas a la atención al cliente.

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Actividades:

- Aplicación guía autodiagnóstico nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014 para verificar permantemente el cumplimiento de la entidad frente a esta normatividad

6. Iniciativas adicionales Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción

Actividades:

- Actualización del código de ética incluyendo la firma de acuerdos, compromisos y protocolos éticos.