

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC

### Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA

#### 1. Introducción

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC del Instituto de Valorización de Manizales (INVAMA) se formula en cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente y como una herramienta estratégica para fortalecer la transparencia, la integridad institucional, la prevención de la corrupción y el mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía.

Este Plan busca promover una gestión pública íntegra, abierta y participativa, garantizando el acceso a la información, la rendición de cuentas y la adecuada gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

#### 2. Marco Normativo

El PAAC del INVAMA se fundamenta, entre otras, en las siguientes disposiciones:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto 1081 de 2015 y normas concordantes.
- Decreto 612 de 2018.
- Lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP).
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

#### 3. Objetivo General

Adoptar y ejecutar acciones preventivas y de control que permitan mitigar los riesgos de corrupción, fortalecer la transparencia institucional y garantizar una atención oportuna, eficiente y de calidad a la ciudadanía por parte del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA.

#### **4. Objetivos Específicos**

- Identificar, analizar y controlar los riesgos de corrupción en los procesos institucionales.
- Fortalecer los mecanismos de transparencia y acceso a la información pública.
- Mejorar la atención al ciudadano y la gestión de las PQRSTDF.
- Promover la participación ciudadana y el control social.
- Fomentar una cultura de integridad, ética y legalidad en los servidores públicos y contratistas.

#### **5. Alcance**

El presente Plan aplica a todos los procesos, dependencias, servidores públicos y contratistas del Instituto de Valorización de Manizales – INVAMA, y se ejecuta durante la vigencia correspondiente, sin perjuicio de su seguimiento y actualización permanente.

#### **6. Componentes del Plan**

##### **6.1 Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos**

- Identificación de riesgos de corrupción por proceso.
- Análisis de causas, consecuencias y controles existentes.
- Definición e implementación de acciones preventivas y correctivas.
- Seguimiento y actualización periódica del mapa de riesgos.

##### **6.2 Racionalización de Trámites**

- Identificación de trámites y otros procedimientos administrativos.
- Simplificación, estandarización y optimización de trámites.
- Uso de medios electrónicos y canales digitales.

- Divulgación clara de requisitos, tiempos y costos.

### **6.3 Transparencia y Acceso a la Información Pública**

- Publicación de información mínima obligatoria en el sitio web institucional.
- Actualización permanente de contenidos.
- Atención oportuna de solicitudes de información.
- Aplicación de los principios de transparencia activa y pasiva.

### **6.4 Rendición de Cuentas**

- Planeación y ejecución de ejercicios de rendición de cuentas.
- Espacios de diálogo con la ciudadanía y grupos de valor.
- Publicación de informes de gestión.
- Incorporación de observaciones ciudadanas en la mejora institucional.

### **6.5 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**

- Fortalecimiento de los canales de atención (presencial, telefónico y virtual).
- Gestión eficiente y oportuna de las PQRSDF.
- Seguimiento a tiempos de respuesta y cumplimiento legal.
- Capacitación del personal en servicio al ciudadano.

### **6.6 Mecanismos para la Participación Ciudadana**

- Promoción de espacios de participación y control social.
- Divulgación de proyectos, planes y programas institucionales.
- Incentivo a la veeduría ciudadana.
- Articulación con actores sociales y comunitarios.

### **6.4 Rendición de Cuentas**

- Planeación y ejecución de ejercicios de rendición de cuentas.
- Espacios de diálogo con la ciudadanía y grupos de valor.
- Publicación de informes de gestión.

- Incorporación de observaciones ciudadanas en la mejora institucional.

#### **6.5 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**

- Fortalecimiento de los canales de atención (presencial, telefónico y virtual).
- Gestión eficiente y oportuna de las PQRSTDF.
- Seguimiento a tiempos de respuesta y cumplimiento legal.
- Capacitación del personal en servicio al ciudadano.

#### **6.6 Mecanismos para la Participación Ciudadana**

- Promoción de espacios de participación y control social.
- Divulgación de proyectos, planes y programas institucionales.
- Incentivo a la veeduría ciudadana.
- Articulación con actores sociales y comunitarios.

### **7. Seguimiento y Evaluación**

El seguimiento al PAAC estará a cargo de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, mediante la verificación periódica del cumplimiento de las acciones definidas, la medición de indicadores y la formulación de recomendaciones para su mejora continua.

### **8. Divulgación**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será divulgado a través de los canales institucionales del INVAMA, garantizando su conocimiento por parte de los servidores públicos, contratistas y la ciudadanía en general.

### **9. Vigencia**

El presente Plan rige a partir de su adopción y tendrá vigencia durante el periodo establecido, sin perjuicio de las actualizaciones que se requieran conforme a la normatividad y a las necesidades institucionales.

