

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2021

ÁREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE



NICOLAS ALBEIRO BETANCOURT VILLA
DIRECTOR

PEREIRA, ENERO 2021



Sede Principal: Calle 25 No. 7-48 Unidad Administrativa El Lago pisos 2, 7, 10 y 14
Sede Catastro: Carrera 10 # 17-55 Piso 3 Edificio Torre Central Pereira.
PBX.3356535 y 3357218 Fax (096) 3352279
Página Web: www.amco.gov.co
Pereira – Risaralda – Colombia

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVOS	4
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
III. ALCANCE PAAC AMCO	5
IV. METODOLOGÍA.....	5
V. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC	8
VI. MARCO NORMATIVO	10
VII. COMPONENTES Y ESTRUCTURA DEL PAAC AMCO VIGENCIA 2021	13
PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	13
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	15
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS	17
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO... ..	19
QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	21
SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES	23
VIII. CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DEL PAAC	24
IX. FORMULACIÓN DEL PAAC	25
X. AJUSTES Y MODIFICACIONES DEL PAAC	25
XI. SOCIALIZACIÓN Y APROBACIÓN DEL PAAC	25
XII. PUBLICACIÓN DEL PAAC	25
XIII. REPORTE DEL PAAC	26
XIV. SEGUIMIENTO	26

ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Componentes Integradores del Plan Anticorrupción AMCO	7
Ilustración 2 Lineamientos MIPG-PAAC.....	10

TABLAS

Tabla 1. Primer componente.....	14
Tabla 2. Segundo Componente	16
Tabla 3 Tercer componente	18
Tabla 4. Cuarto Componente.....	19
Tabla 5. Quinto Componente	22
Tabla 6 Sexto Componente	24

I. INTRODUCCIÓN

El Área Metropolitana Centro Occidente está comprometida con el desarrollo armónico, coordinado y sostenible de los municipios que la conforman e igualmente con las políticas nacionales desarrolladas en pro de un Estado comunitario, logrando mejorar la calidad de vida, aunando esfuerzos para brindar espacios que permitan una real y efectiva participación ciudadana en los procesos públicos en materia de control y vigilancia.

El ahora denominado AMCO (Área Metropolitana Centro Occidente) desarrolla a través de sus diferentes procesos estratégicos, misionales, de apoyo y control, mecanismos para acercar al ciudadano al Estado Colombiano, los cuales también permiten generar y fortalecer la confianza en los ciudadanos respecto a las instituciones que prestan los servicios públicos, estipulados en la Constitución Política de 1991, garantizando el cumplimiento de los derechos mediante programas, procesos y actividades que se desarrollen dentro del marco de transparencia, que permitan la eliminación de desigualdades.

Bajo las nuevas perspectivas de la administración pública, se hace necesario que las instituciones públicas, desarrollen estrategias, mecanismos e instrumentos que permitan que los procesos de cada entidad se desarrollen con ética y responsabilidad, tendientes a solucionar problemáticas y falencias sociales, cumpliendo con las políticas y directrices del orden nacional en cada caso en particular, y en este caso, el Estatuto Anticorrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, está conformado por seis (6) componentes. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, 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.

Por lo anterior, el Área Metropolitana Centro Occidente en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y dando cumplimiento a el Decreto 2641 de 2012, el Documento CONPES 3654 de 2010 de Rendición de Cuentas, la política de desarrollo administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, establecida en el Decreto 2482 de 2012, la ley de Transparencia y

Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014) y en general al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la corrupción, buscando fortalecer los índices de confiabilidad y transparencia de su gestión, mejorar la calidad de sus servicios y la accesibilidad a los mismos, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021.

II. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

El presente Plan tiene como objetivo Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021 conforme lo establece el artículo 73 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011; dando a conocer a los grupos de interés y ciudadanía en general las estrategias, acciones y medidas que permitan al AMCO la prevención y mitigación de la ocurrencia de eventos de corrupción; las acciones establecidas para lograr la racionalización y optimización de los trámites institucionales; los ejercicios de rendición de cuentas sobre la gestión institucional que tienen como objetivo promover la cultura del control social; las acciones para lograr el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y los grupos interesados de la Entidad; el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública; y estrategias encaminadas a garantizar la ética bajo los principios de articulación interinstitucional, excelencia, calidad, aprendizaje e innovación, integridad, transparencia y confianza.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Presentar y divulgar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021, con el fin de que sea un documento de fácil consulta para todos los interesados y de conocimiento público.
- Actualizar el mapa de riesgos de corrupción y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo las acciones de control y seguimiento
- Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios, automatizando, optimizando, estandarizando y simplificando los trámites existentes.

- Aplicar mecanismos que permitan adelantar una rendición de cuentas permanente, en un proceso de interacción entre la ciudadanía y el Área Metropolitana Centro Occidente.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de canales de comunicación.
- Divulgar proactivamente y responder de buena fe por medio de informes físicos y electrónicos, la información de la Entidad con el fin de brindar transparencia y fácil acceso a la información.
- Crear estrategias para la cultura de la legalidad en la Entidad.
- Promover las leyes anticorrupción.

III. ALCANCE PAAC AMCO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021 es aplicable a todos los procesos misionales, de apoyo, estratégicos, de control y en general a todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) del Área Metropolitana Centro Occidente, con operacionalización a través de sus seis componentes y las políticas que emergen en cada una de ellas.

IV. METODOLOGÍA

De acuerdo con la *“Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – versión 5”* y las *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”*, expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia por Colombia, el Área Metropolitana Centro Occidente, desde la oficina de Planeación y Gestión, con el acompañamiento y participación de las subdirecciones y oficinas de la entidad, desarrolló jornadas de trabajo con el fin de actualizar el mapa de riesgos de corrupción y establecer las acciones a desarrollar en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción.

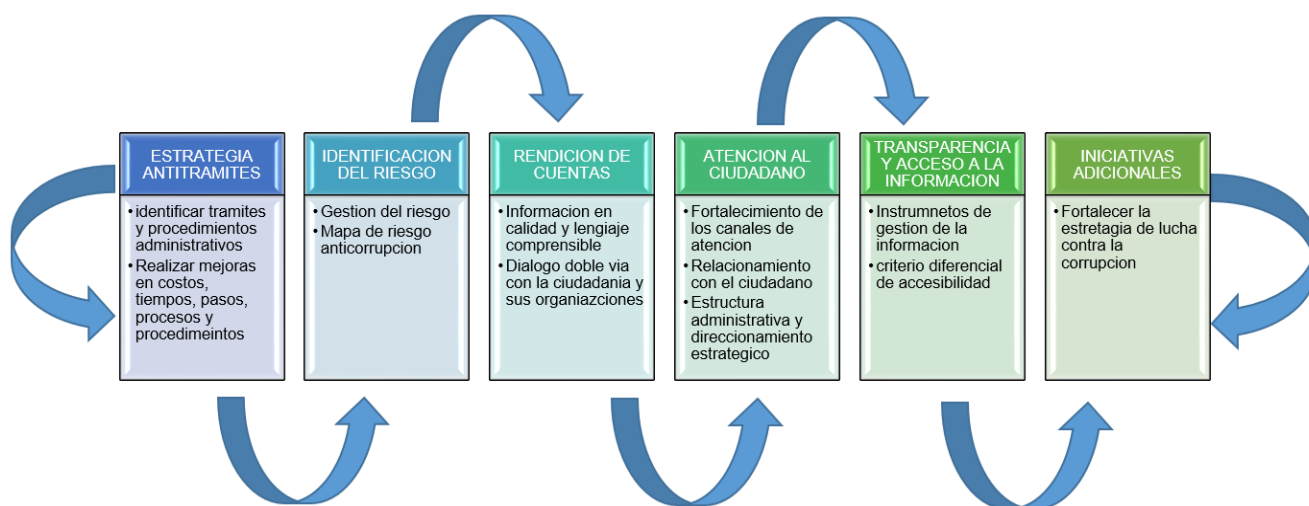
La formulación del Plan inició con la definición del contexto de la entidad en torno a cada uno de los seis componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción, Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales, a partir de los cuales se establecieron los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se puedan presentar en la entidad, se realizó la elaboración de diagnósticos con las diferentes dependencias de la entidad, en los que se identificaron las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites institucionales; las necesidades de información dirigidas usuarios y ciudadanos en el marco de la estrategia de rendición de cuentas; la definición del estado de implementación de la política de servicio al ciudadano; el nivel de avance en la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y qué acciones se deben adelantar en el marco de la promoción de la ética y la cultura de la transparencia.

Una vez se definió el contexto y se determinaron las capacidades institucionales del Área metropolitana Centro Occidente, se continuó con la formulación de las diferentes actividades para cada uno de los seis (6) componentes del Plan, los cuales están orientadas a fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, mejorar la confianza en las instituciones públicas y cerrar las brechas encontradas en cada uno de los componentes, con el fin de mejorar de manera permanente los procesos, impulsar continuamente un estado abierto a los ciudadanos, incrementar la satisfacción nuestros usuarios y grupos interesados. Igualmente se definieron las iniciativas adicionales que promueven la responsabilidad ciudadana del AMCO.

Finalmente se elaboró y consolido el mapa de riesgos de corrupción y la matriz de racionalización de trámites de acuerdo con las guías y estrategias mencionadas y hacen parte integral del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En la siguiente gráfica se observan los componentes establecidos en la guía y sobre los cuales se formuló este plan.

Ilustración 1. Componentes Integradores del Plan Anticorrupción AMCO



Fuente: AMCO: Oficina de planeación y gestión 2021

Participación colectiva

El Plan se construyó de forma conjunta y participativa con todas las áreas del Ministerio. Para su documentación se utilizaron espacios de sensibilización sobre la importancia y pertinencia de formular actividades en el PAAC 2021, a través de la Oficina de Planeación y gestión; Las estrategias y actividades formuladas surgieron del análisis y verificación realiza por parte de la Subdirección de Desarrollo Metropolitano, Subdirección de transporte y movilidad, subdirección de catastro multipropósito, coordinación de sobre tasa a la gasolina; coordinación administrativa; coordinación financiera, oficina jurídica, gestión documental, gestión tecnológica, oficina de comunicaciones, oficina de banco de proyectos y Oficina Asesora de Control Interno.

Elaborada la propuesta preliminar del Plan PAAC, la oficina de planeación y gestión diseño una estrategia de comunicaciones para dejar a consideración de la ciudadanía el Plan a partir del 22 de Enero y hasta el 31 de enero de 2021.

V. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO-PAAC

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en sus seis componentes cuenta con las herramientas necesarias para que la entidad afronte las nuevas exigencias del Estado en los temas mencionados e igualmente a través de dichos mecanismos podrá:

- Generar cultura de objetividad y sentido de pertenencia.
- Garantizar el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011.
- Consolidar una cultura basada en los valores y la ética profesional.
- Mejorar la capacidad de ejecución de los procesos, orientados en la economía y la efectividad de estos.
- Fortalecer los procesos misionales dentro del marco de transparencia, ética, responsabilidad y honestidad.
- Generar responsabilidad en las acciones de los funcionarios que intervengan en cada actividad, asegurando confiabilidad en los procesos y en la información.

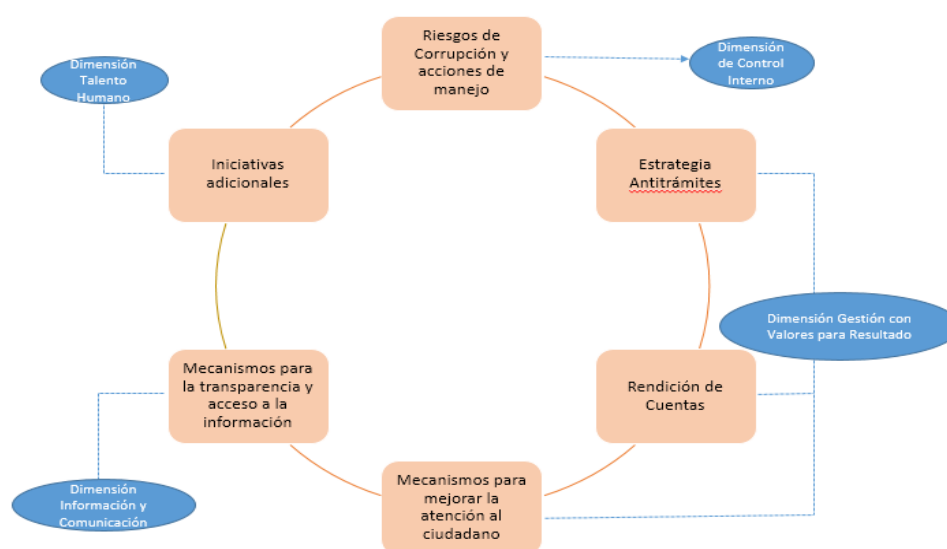
Los seis componentes abordados por la institución comprenden la siguiente génesis:

- **Primer componente:** Metodología para la identificación de los riesgos de corrupción y acciones de manejo: donde se establecen los criterios para la identificación de Riesgos. La Entidad cumple con el levantamiento de la información con sus líderes de procesos y en el Mapa de Riesgos se evidencian e identifican las actividades susceptibles de cometer actos de corrupción, establece sus causas y consecuencias y las actividades o mecanismos para mitigarlos o eliminarlos.
- **Segundo componente:** Estrategia Antitrámites: donde la metodología suministra e indica que se eliminen factores generadores de corrupción y exigencias en trámites absurdas. El Área Metropolitana Centro Occidente en los años anteriores, siguiendo la normatividad existente referente al tema, ha cumplido a cabalidad, con experiencias exitosas en materia de Ley Antitrámites, actualmente la Entidad se encuentra implementando la estrategia de Gobierno en Línea.

- **Tercer componente:** Rendición de cuentas: donde se pretende que la ciudadanía conozca y vigile los procesos realizados por Entidades del Estado. Durante varios meses la Entidad ha ido ampliando los canales de comunicación con la ciudadanía y ha permitido que se conozcan a través de diversos medios los programas, planes y proyectos de la misma, con el objetivo de que la comunidad conozca la gestión realizada por el AMCO.
- **Cuarto componente:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: este componente busca optimar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las Entidades Públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos, el principal objetivo del AMCO para el presente año es establecer las políticas, funciones y protocolos para brindar atención al ciudadano de forma transparente, con calidad y efectividad en sus procesos.
- **Quinto componente:** Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y acceso a la información Pública Nacional y los lineamientos del primer objetivo CONPES 167 de 2013, para el presente año el AMCO divulgará proactivamente y responderá de buena fe por medio de informes físicos y electrónicos la información de la Entidad con el fin de brindar transparencia y fácil acceso a la información.
- **Sexto componente:** Iniciativas adicionales: este componente brinda la posibilidad de contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, en este sentido invita a las Entidades a formar estrategias encaminadas a fomentar la integridad, 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.
- La Entidad cuenta con el Código de Integridad, el cual contempla lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección del denunciante, unidad de reacción inmediata a la corrupción, entre otros.

Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta 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), Información y Comunicación y Talento Humano. Dichos componentes son:

Ilustración 2 Lineamientos MIPG-PAAC



Fuente: AMCO: Oficina de planeación y gestión 2021

VI. MARCO NORMATIVO

Para la implementación de las diferentes estrategias se deberá contar con la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia.

Leyes

- Ley 42 de 1993, sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.
- Ley 80 de 1993, Estatuto General de Contratación de la Administración Pública.
- Ley 87 de 1993, Normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado.
- Ley 190 de 1995, Normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 489 de 1998, Normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional.
- Ley 599 de 2000, Código Penal
- Ley 734 de 2002, Código Único Disciplinario.
- Ley 850 de 2003, Veedurías Ciudadanas.
- Ley 962 de 2005, Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1150 de 2007, Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con recursos públicos.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción. Artículo 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” que deben elaborar anualmente todas las entidades, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Ley 1712 de 2014. Ley de Transparencia y Acceso a la información pública.
- Ley 1755 de 2015. Regulación del derecho de petición.
- Ley 1757 de 2015. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Ley 1952 de 2018. Código Único Disciplinario.

Decretos

- Decreto 4632 de 2011. Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- Decreto 0019 de 2012. Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 734 de 2012. Se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2482 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Decreto 2641 de 2012. Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 2693 de 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.
- Decreto Ley 019 de 2012. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2482 de 2012. Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto 943 de 2014. Art. 1, Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1081 de 2015. Arts. 2.1.4.1 y siguientes y Arts.2.2.22.1 y siguientes, Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto 1083 de 2015. Título 24, Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
- Decreto 1083 de 2015. Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes, Adopta la actualización del MECI.

- Decreto 124 de 2016. "Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Conpes

- CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- CONPES 3785 de 2015. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

VII. COMPONENTES Y ESTRUCTURA DEL PAAC AMCO VIGENCIA 2021

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

Para el año 2021, se contempla la realización de diferentes actividades orientadas a actualizar y mejorar los insumos de la administración de riesgos de corrupción buscando optimizar los controles que mitiguen posibles causas de ocurrencia de prácticas de corrupción.

Es por ello que la política y línea base de la entidad para la vigencia 2021 será: “El Área Metropolitana Centro Occidente se compromete a administrar adecuadamente los riesgos de gestión, de corrupción y de seguridad digital, asociados a los objetivos estratégicos, planes, proyectos y procesos institucionales, acatando la metodología propia para su gestión, determinando las acciones de control de detección y preventivas oportunas para evitar la materialización y la actuación correctiva inmediata ante las eventualidades para mitigar las posibles consecuencias a fin de mantener los niveles de riesgo aceptables”.

Tabla 1. Primer componente

Subcomponente	Actividad	Meta de Producto	Indicador (o registro)	Responsable	Fecha Programada
Política de Administración del Riesgo	Revisar y ajustar la política de Administración de Riesgo del Área Metropolitana Centro Occidente	Política revisada y ajustada	Acta de aprobación e inclusión en listado maestro de la política ajustada	Oficina de Planeación y gestión Oficina de Control Interno	30/04/2021
	Socializar y publicar la política de administración de riesgos del AMCO, con los funcionarios, contratistas y usuarios de la entidad	Política publicada y socializada	Publicación de la política y oficio de remisión a funcionarios y contratistas	Oficina Control Interno	Permanente
	Elaborar un canal de denuncias de corrupción para el cliente interno y externo del AMCO	canal de denuncias de corrupción en funcionamiento	Buzón o correo electrónico implementado y dispuesto en la página web	Oficina de Planeación y gestión Oficina de Control Interno Oficina de sistemas	30/04/2021
Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción	Socializar la guía para la gestión del Riesgo de Corrupción emitida por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República.	Guía socializada	Oficio de remisión a funcionarios y contratistas	Oficina de Planeación y Gestión y Oficina de Control Interno	30/03/2021
	Acompañar la actualización del mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con la guía de gestión del riesgo de corrupción y someterlo a consideración	Mapa de riesgos de corrupción actualizado y publicado	N° de procesos con mapa de riesgos de corrupción actualizado / N° total de procesos con posibles riesgos de corrupción	Oficina de Planeación y Gestión	31/01/2021

Consulta y divulgación	Socializar mapa de riesgos de corrupción con funcionarios y contratistas	Todos los funcionarios y contratista con copia del mapa de riesgos	Oficio enviado	Oficina de Planeación y Gestión	29/02/2021
	Publicar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y mapa de riesgos de corrupción en formato controlado y en formato abierto con usuarios y partes interesadas a través de la página web y/o redes sociales de la entidad	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción publicado	Página web y/o redes sociales de la entidad con el PAAC y mapa de riesgos publicados	Oficina de Planeación y Gestión	31/01/2021
Monitoreo y revisión	Realizar monitoreos al mapa de riesgos de corrupción	Informes de monitoreo	N° de monitoreos realizados / N° de monitoreos programados	Líderes de proceso Oficina de Planeación y Gestión	15/05/2021 15/09/2021 15/01/2022
Seguimiento	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Informes de seguimiento	N° de seguimientos realizados / N° de seguimientos programados	Oficina de Control Interno	15/07/2021 15/01/2022
	Publicar en la página web y/o redes sociales los seguimientos al mapa de riesgos de corrupción	Informes de seguimiento publicados	N° de seguimientos publicados / N° de seguimientos realizados	Oficina de Control Interno	15/07/2021 15/01/2022

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Estrategia Anti-trámites es una iniciativa del Gobierno Nacional, liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en busca de cumplir con los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en la Constitución Política de Colombia.

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012, dispone que, sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oportuno y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

Es por ello que la política y línea base de la entidad para la vigencia 2021 será: “El Área Metropolitana Centro Occidente, se compromete a dar cumplimiento en un 70% a todos los elementos sugeridos en la política anti trámites, analizar, identificar, racionalizar y automatizar los trámites, procedimientos internos y OPAS, para de esta manera contribuir a la lucha contra la corrupción a través del mejoramiento de los trámites internos.

Tabla 2. Segundo Componente

Subcomponente	Actividad	Meta de Producto	Indicador (o registro)	Responsable	Fecha Programada
Identificación de trámites	Caracterizar los trámites y servicios de la Entidad	Trámites y servicios caracterizados	Caracterización de trámites y servicios	Líderes de procesos misionales	30/03/2021
Priorización de trámites	Realizar diagnóstico de trámites a intervenir	Cronograma de actividades (estrategias de racionalización)	Cronograma de actividades	Líderes de procesos misionales	30/03/2021
Racionalización de trámites	Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y/o automatizar los trámites identificados	70% de todos los trámites optimizados	Formulario de trámites inscritos	Líderes de procesos misionales	30/04/2021
Identificación, racionalización y automatización de procedimientos internos y OPAS	Caracterizar, realizar diagnóstico y estandarizar procedimientos internos y/o OPAS	70% de los procedimientos y OPAS estandarizados	Número de procedimientos y/u OPAS operacionalizado / número de procedimientos y/o OPAS del AMCO	Líderes de procesos misionales	30/06/2021

Interoperabilidad	Identificar escenarios y aplicar el marco de interoperabilidad del Gobierno En Línea	Cadena de trámites, ventanillas únicas	Formulario de trámites inscritos	Líderes de procesos misionales	30/04/2021
Construcción de matriz para la estrategia de racionalización de trámites	Actualizar matriz para la estrategia de racionalización de trámites	Matriz para la estrategia de racionalización de trámites	Matriz para la estrategia de racionalización de trámites	Líderes de procesos misionales	30/06/2021
Seguimiento	Realizar seguimiento a la matriz de racionalización de trámites	Dos informes de seguimiento a la matriz de racionalización de trámites	N° de informes de seguimiento realizados / N° total de informes de seguimiento programados	Oficina de Control Interno	20/07/2021 20/01/2022

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento CONPES 3654 de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Como política y línea base de la entidad para la vigencia 2021 “El Área Metropolitana Centro Occidente se compromete a desarrollar prácticas permanentes de diálogo con sus grupos de valor para explicar en detalle sus procesos de gestión y desempeño institucional, informar las acciones desarrolladas para el cumplimiento de propósito fundamental de gestión y alcanzar sus resultados y entregar resultados de la gestión adelantada para el control social de la ciudadanía.

Tabla 3 Tercer componente

Subcomponente	Actividad	Meta de Producto	Indicador (o registro)	Responsable	Fecha Programada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar y publicar los informes de seguimiento a los planes de acción	Tres (3) informes de seguimiento a planes de acción elaborados y publicados	N° de informes de seguimiento elaborados y publicados / N° de informes de seguimiento programados	Oficina de planeación y gestión	15/05/2021 15/09/2021 15/01/2022
	Elaborar y publicar el informe de gestión de la entidad	Un informe de gestión elaborado y publicado	Publicación del informe de gestión	Oficina de planeación y gestión	31/06/2021
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del AMCO	Una (1) audiencia pública realizada	N° de audiencias públicas realizadas / N° de audiencias públicas programadas	Dirección Oficina de planeación y gestión Oficina de Control Interno Líderes de procesos	30/05/2021
	Coordinar con los Concejos municipales la participación en las sesiones plenarias para presentar informes de avance de actividades de la Entidad	Tres (3) sesiones plenarias en los concejos de Pereira, Dosquebradas y La Virginia	N° de sesiones en las que participa la entidad / N° de sesiones programadas	Dirección Oficina de planeación y gestión Líderes de procesos	Permanente
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Difundir la invitación a las rendiciones de cuentas y/o informes de avance a través de la página web y las redes sociales de la entidad.	Invitaciones a las rendiciones de cuentas y/o informes de avance difundidas	N° de invitaciones difundidas / N° de eventos programados	Oficina de Planeación y Gestión	De acuerdo a fechas establecidas por dirección

Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Responder las inquietudes y sugerencias de la ciudadanía respecto a la Rendición de Cuentas	Solicitudes resueltas o debidamente tramitadas	Correos electrónicos con las respuestas dadas y/o publicadas en la cartelera de la entidad	Líderes de procesos misionales Oficina de planeación y gestión	30/06/2021
	Realizar encuesta de percepción de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas de la entidad	Encuesta entregada durante la rendición de cuentas	Análisis y sección incluida en informe consolidado	Oficina de Control Interno Oficina de Planeación y Gestión	30/06/2021

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Atención al ciudadano es uno de los aspectos con mayor importancia en cualquier entidad y sobre todo en la Administración Pública, la política de calidad establecida dentro de la entidad representa su línea base para este componente: “El Área Metropolitana Centro Occidente expresa su compromiso con la satisfacción de las necesidades de sus clientes y partes interesadas, mediante el cumplimiento de sus funciones como autoridad de transporte, desarrollo integral de proyectos de tipo regional, gestión de ingresos a través del control al comercio de combustibles y bajo la prestación del servicio catastral, así mismo, bajo las siguientes políticas de calidad: Proveedores y organismos de control, sistema integrado de gestión, clientes, funcionarios y contratistas”.

Subcomponente	Actividad	Meta de Producto	Indicador (o registro)	Responsable	Fecha Programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Socializar el procedimiento para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias	Procedimiento de atención de PQRS socializado	Publicación del procedimiento de atención de PQRS	Oficina Jurídica Contratista de Gestión Tecnológica	28/03/2021
	Divulgar a la comunidad los medios disponibles de atención al ciudadano con que cuenta la entidad	Medios disponibles de atención al ciudadano divulgados	Divulgación de medios disponibles de atención al ciudadano	Contratista de Gestión Tecnológica Contratista de comunicaciones	Permanente
Fortalecimiento de los canales de atención	Actualizar la página web de la entidad	Mantener actualizada la página web	Página web actualizada	Contratista de Gestión Tecnológica Líderes de procesos misionales	Permanente
	Actualizar y publicar los protocolos de atención al ciudadano del AMCO	Protocolo de atención actualizado y publicado	Publicación del protocolo de atención	Contratista de Gestión Tecnológica Líderes de procesos misionales	30/04/2021
Talento Humano	Realizar capacitaciones de Inducción y Re inducción que permitan fortalecer el conocimiento de los servicios ofertados a la comunidad	Funcionarios nuevos con proceso de inducción y funcionarios antiguos con proceso de reinducción	Listas de asistencia	Oficina administrativa	Permanente

Normativa y procedimental	Elaborar periódicamente informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias para identificar mejoras en el servicio	Dos (2) informes de PQRSD elaborados y publicados	Informes elaborados y publicados	Oficina Jurídica Oficina de Control Interno	15-07-2021 15-01-2022
Relacionamiento con el ciudadano	Aplicar la encuesta de medición de la satisfacción del cliente.	Encuestas de satisfacción del cliente diligenciadas	Informe de análisis de encuestas de satisfacción	Líderes de los procesos misionales Ventanilla Única Oficina de Planeación y Gestión	15-05-2021 15-09-2021 15-01-2022
	Elaborar metodología para caracterización de principales actores y/o usuarios Aplicar los instrumentos diseñados para la caracterización (Ej encuestas de caracterización de usuarios AMCO)	Realizar el 50% de la caracterización de los usuarios	Número total de actores y/o usuarios AMCO identificados/ Número total de actores y/o usuarios del AMCO Número de encuestas de caracterización aplicadas	Líderes de los procesos misionales Ventanilla Única Oficina de Planeación y Gestión	31/12/2021

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente busca garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, y facilitar a la ciudadanía el ejercicio del control social, conocer las actuaciones de los entes públicos, controlar la corrupción y conocer y acceder a los bienes y servicios brindados por las entidades.

El componente se enmarca en las acciones para implementación de la Ley de Transparencia Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información”. El Área Metropolitana Centro Occidente las acoge como su línea base y política, por ello establece las siguientes actividades para darle cumplimiento a este componente:

Tabla 5. Quinto Componente

Subcomponente	Actividad	Meta de Producto	Indicador (o registro)	Responsable	Fecha Programada
Lineamientos de transparencia activa	Elaborar y socializar una política de Transparencia y acceso a la información para el Área metropolitana Centro Occidente	Política elaborada y socializada	Acta de aprobación e inclusión en listado maestro de la política ajustada	Oficina de Planeación y gestión Oficina de Control Interno Oficina de sistemas Oficina de gestión documental	31/05/2021
	Mantener actualizada la información mínima requerida en la página web de la entidad (Estructura Orgánica, Planes de Acción, Plan Anticorrupción, Contratación Pública, entre otros).	Mantener actualizada la página web	Documentos actualizados y publicados	Oficina de Planeación y Gestión Oficina Financiera Oficina Administrativa Contratista de Gestión Tecnológica	Permanente
Lineamientos de transparencia pasiva	Divulgar el procedimiento o instructivo para el trámite de solicitudes	Procedimiento o instructivo divulgado	Publicación en página web	Líderes de procesos Contratista Gestión Tecnológica	28/02/2021
	Implementar y hacer seguimiento al Programa de Gestión Documental	PGD implementado y con seguimientos	Informes de seguimiento al PGD	Analista de Proyectos	15-07-2021 15-01-2022

Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el inventario de activos de información	Inventario de activos de la información actualizado	Inventario de activos de la información actualizado	Líderes de procesos Contratista Gestión Tecnológica	30/04/2021
	Actualizar el Esquema de publicación de información	Esquema de publicación de información actualizado	Esquema de publicación de información actualizado	Líderes de procesos Contratista Gestión Tecnológica	30/04/2021
	Actualizar la política de tratamiento y protección de datos personales	Política de tratamiento y protección de datos personales actualizada	Política de tratamiento y protección de datos personales actualizada	Dirección Líderes de procesos Tecnológica	30/04/2021
	Actualizar el Índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada actualizado	Índice de información clasificada y reservada actualizado	Líderes de procesos Contratista Gestión Tecnológica	30/04/2021
Criterio Diferencial de Accesibilidad	Publicar informes en formatos comprensibles	Informes publicados en formatos comprensibles	Informes publicados en formatos comprensibles	Líderes de procesos	Permanente
Monitoreo de acceso a la información pública	Consolidar el reporte de seguimiento al acceso de la información pública (PQRS).	Estadísticas actualizadas de PQRS	Reporte de estadísticas de PQRS	Oficina Jurídica	15-07-2021 15-01-2022

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

El Área Metropolitana Centro Occidente elabora las siguientes iniciativas adicionales para fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción.

Tabla 6 Sexto Componente

Subcomponente	Actividad	Meta de Producto	Indicador (o registro)	Responsable	Fecha Programada
Código de Integridad y cultura de legalidad	Implementar jornadas de sensibilización sobre el Código de Integridad y Cultura de legalidad	Funcionarios y contratistas sensibilizados	Listados de asistencia	Oficina Administrativa	Permanente
	Incluir en los procesos de inducción y re inducción la socialización y comprensión del Código de Integridad	Todos los funcionarios y que ingresan con conocimiento y comprensión del Código de Integridad	Nº de funcionarios que ingresan con conocimiento del código de integridad / Nº de funcionarios que ingresan	Oficina Administrativa	Permanente
Plan Anticorrupción y atención al ciudadano	Promocionar y socializar el Plan anticorrupción en el proceso de inducción y reinducción además de las reuniones programadas por la dirección	Plan anticorrupción y atención al ciudadano socializado	Nº de espacios dentro de los cuales se socializó el Plan anticorrupción	Analista de planeación y gestión	Permanente

VIII. CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DEL PAAC

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Área Metropolitana Centro Occidente se programa cumplir y realizar el seguimiento conforme las siguientes responsabilidades:

La Alta Dirección del Área Metropolitana Centro Occidente es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponden darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la Entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y divulgación al interior y al exterior de la entidad. Así como el seguimiento a las acciones planteadas.

IX. FORMULACIÓN DEL PAAC

Son responsables de la formulación y actualización todos los líderes de los procesos de la entidad.

X. AJUSTES Y MODIFICACIONES DEL PAAC

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno y se coordinará con la Analista de Planeación y Gestión. Se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la Entidad.

XI. SOCIALIZACIÓN Y APROBACIÓN DEL PAAC

Dentro del Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG del día 28 de enero de 2021, se dieron a conocer a nivel institucional los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para su aprobación definitiva y posterior publicación, así mismo, fue enviado previamente a los correos institucional de los funcionarios de la entidad y colgado en la página web de la misma, con mínimo de ocho días corridos antes de la fecha definitiva de publicación para que la ciudadanía tuviera la posibilidad de presentar recomendaciones o sugerencias, las cuales serían evaluadas por el mismo comité, al cierre del mismo se recogieron cero (0) recomendaciones.

XII. PUBLICACIÓN DEL PAAC

Anualmente, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano será publicado en la página web del Área Metropolitana Centro Occidente, previa entrega de la Analista de Planeación y Gestión.

Cuatrimestralmente, el informe de monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web, previa entrega de la Oficina de planeación.

Cuatrimestralmente, el informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será publicado en la página web, previa entrega de la Oficina de Control Interno.

XIII. REPORTE DEL PAAC

Son responsables del reporte, los líderes de los procesos de la Entidad con competencia directa de las estrategias planteadas, para lo cual constituirán un archivo de evidencias.

XIV. SEGUIMIENTO

De acuerdo con lo establecido por el Decreto 124 de 2016, artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. “El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos estará a cargo de las Oficinas de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva Entidad, las actividades realizadas de acuerdo con los parámetros establecidos.”

El seguimiento al cumplimiento del Plan lo realiza la Oficina de Control Interno, efectuando el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así:

Primer seguimiento: Con corte a 30 de abril. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte a 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

[illegible]

USO ESCLUSIVO AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE
USO ESCLUSIVO AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE
USO ESCLUSIVO AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE
USO ESCLUSIVO AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE
USO ESCLUSIVO AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE

USO ESCLUSIVO AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE USO ESCLUSIVO
USO ESCLUSIVO AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE USO ESCLUSIVO
USO ESCLUSIVO AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE USO ESCLUSIVO
USO ESCLUSIVO AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE USO ESCLUSIVO
USO ESCLUSIVO AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE USO ESCLUSIVO
Antonio
USO ESCLUSIVO AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE USO ESCLUSIVO
USO ESCLUSIVO AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE USO ESCLUSIVO
USO ESCLUSIVO AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE USO ESCLUSIVO
USO ESCLUSIVO AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE USO ESCLUSIVO

Juan Paul Giraldo nl



Pereira – Risaralda – Colombia