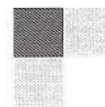


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO INVIPASTO – 2019



CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4
3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
4. ALCANCE	4
5. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE INVIPASTO 5	
6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5
a. GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS	5
b. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	7
c. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	8
d. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
e. MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	11



1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto – INVIPASTO formuló para la vigencia 2019, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 73 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”, siguiendo además, los lineamientos establecidos en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”- versión 2.

De igual forma, se complementa con las políticas de gestión y desempeño institucional relacionadas con servicio al ciudadano, racionalización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública, transparencia y acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, acorde a lo previsto en el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”

Ahora bien, la Dirección Ejecutiva hace público su compromiso con el cumplimiento del presente documento, mediante la socialización a través de la página web del Instituto y la firma de la Resolución por medio de la cual se adopta el Plan.

INVIPASTO, define en el presente Plan, las estrategias y actividades con las que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad, las cuales se implementarán en la presente vigencia.

El Plan incluye cinco (5) componentes, los cuales se desarrollarán a continuación:

1. Administración de Riesgos
2. Racionalización de Trámites
3. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
5. Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública



2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

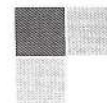
Implementar las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana para la vigencia 2019, las cuales permitirán la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; la racionalización y optimización de los trámites y otros procedimientos administrativos (servicios) a cargo del Instituto; rendir cuentas de manera permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones; establecer estrategias para el mejoramiento de la atención al ciudadano y fortalecer el derecho al acceso de la información pública por parte de la ciudadanía, en aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y cero tolerancia con la corrupción.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar, prevenir y controlar de manera oportuna los riesgos, sean riesgos de corrupción o los riesgos de proceso, estableciendo mecanismos de mitigación.
- b) Racionalizar y optimizar los trámites, y otros procedimientos administrativos (servicios) a cargo del Instituto
- c) Generan espacios de diálogo entre la ciudadanía y el Instituto.
- d) Fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones
- e) Establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano
- f) Fortalecer el derecho al acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, en aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y cero tolerancia con la corrupción.
- g) Promover prácticas y/o conductas en los funcionarios para combatir la corrupción.

4. ALCANCE

El Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la ejecución de los procesos en el marco de sus competencias y acorde con las funciones del Instituto.



5. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

En el Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto – INVIPASTO, nos comprometemos a cumplir con los principios consignados en la Constitución Política y la Ley, con las funciones asignadas al Instituto bajo un marco de transparencia, cero tolerancia con la corrupción, equidad, pluralismo, eficiencia, eficacia y austeridad.

Y expresamos nuestro renovado compromiso de rechazar, impedir, prevenir y combatir toda práctica corrupta en pro del Pacto por la Legalidad, para lo cual se establecen las siguientes medidas:

- Análisis permanente e identificación de riesgos de corrupción, establecimiento de controles para su prevención y acciones para su mitigación.
- Cumplimiento de los valores consignados en el Código de Integridad, con especial énfasis, en la promoción de un comportamiento ético.
- Ejecución de una comunicación permanente y efectiva, fortaleciendo la imagen institucional a través de acciones de comunicación y espacios de diálogo por diferentes canales.
- Establecer lineamientos para el manejo de documentos de carácter confidencial y de reserva.
- Implementación de las acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web del Instituto, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios.
- Difusión de mensajes de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas del Instituto, para que conozcan los derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflicto de intereses del Código Disciplinario Único.

6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

a. GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA PREVENIR Y MITIGAR LOS RIESGOS



El objetivo de esta estrategia es identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos de corrupción en el Instituto, elaborar el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para su control, y desde luego, realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones.

La gestión del riesgo anticorrupción permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Subcomponente 1. Política de administración de riesgos	Presentar para validación la política de administración de riesgos
	Socializar la política
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgo	Actualizar y realizar el seguimiento a los posibles riesgos de corrupción
Subcomponente 3. Consulta y divulgación	Divulgar el Mapa de Riesgos
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	Administrar los riesgos de cada dependencia
	Publicar el informe de monitoreo al cumplimiento de las acciones del plan anticorrupción.
Subcomponente 5. Seguimiento	Realizar un seguimiento permanente y sistemático al mapa de riesgos (por lo menos tres (3) veces al año).

Riesgo de Corrupción: La posibilidad que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder de los recursos o de la información, se desvíe la gestión de lo público hacia un beneficio privado, y en consecuencia, se lesionen los intereses del Instituto.

En cumplimiento a las disposiciones previstas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Instituto en el marco del Sistema de Gestión Integral, y teniendo en cuenta lo establecido en la Circular No. 037 de 2015, replanteó la clasificación en los niveles de impacto y probabilidad en los que debe categorizarse los riesgos, así:

Tres (3) niveles de Impacto:

1. Moderado
2. Mayor
3. Catastrófico



Cinco (5) niveles de probabilidad que ocurra el riesgo:

1. Rara vez
2. Improbable
3. Posible
4. Probable
5. Casi seguro.

Así las cosas, la matriz de riesgos de corrupción, se construye teniendo en cuenta los niveles de impacto y probabilidad.

El mapa de riesgos de corrupción está dirigido a prevenir la ocurrencia, a controlar y evitar que se produzcan, cuyas acciones atenderán los siguientes criterios:

- Dirigidas a controlar la causa de corrupción encontrada.
- Que no generen nuevos riesgos de corrupción.
- Que contrarresten las causas que generan el riesgo de corrupción.
- Que señalen plazos razonables para la implementación de las estrategias.

Indicadores

Indicador	Formula del indicador	Meta
Riesgos de corrupción actualizados y monitoreados	$(\text{Riesgos de corrupción actualizados y monitoreados} / \text{Total de riesgos de corrupción}) * 100$	100%
Riesgos de corrupción materializados	$(\text{Número de riesgos de corrupción materializados} / \text{Número total de riesgos de corrupción}) * 100$	0%

b. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

Este componente del plan busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que ofrece el Instituto, de allí que, se implementan acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tienden a simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar los trámites existentes.



En el marco de las políticas de gestión y desempeño institucional y de la estrategia de racionalización de trámites, INVIPASTO de manera permanente valida el inventario de los trámites y otros procedimientos administrativos, a fin de facilitar el acceso a los programas de vivienda social y procurara su mejoramiento disminuyendo los tiempos de espera o respuesta.

En efecto, el Instituto define, mejora y racionaliza los procesos y procedimientos de los trámites para volverlos más eficientes y tendientes a mejorar el servicio.

Para la vigencia 2019, se continuará con la labor de simplificar, estandarizar, eliminar y optimizar los trámites y facilitar el acceso a la información, para contribuir a mejorar el funcionamiento interno mediante el uso de las tecnologías de la información.

La racionalización de trámites facilita el acceso a los servicios que ofrece INVIPASTO, y permite estandarizarlos y optimizarlos facilitando el acceso a los mismos.

Fase 1. Identificación de trámites	Identificar, documentar y clasificar los trámites.
Fase 2. Priorización de trámites	Priorizar la intervención para mejor los trámites del ciudadano.
Fase 3. Racionalización de trámites	Mejorar y racionalizar los procesos y procedimientos de los trámites del Instituto para volverlos más eficientes.

Indicadores

Indicador	Formula del indicador	Meta
Trámites racionalizados	Número de trámites racionalizados	1

c. PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, cuyo fin



es generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública, sirviendo además, como insumo para ajustar proyectos y planes de acción.

Considerando la importancia de informar sobre los programas y/o proyectos que adelanta el Instituto y el cumplimiento de metas, se tiene previsto para la vigencia 2019, realizar las siguientes actividades:

Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Divulgar información permanentemente a través de los medios masivos de comunicación sobre la gestión que adelanta el Instituto en materia de programas y proyectos que impactan a los grupos de interés.
	Elaborar y divulgar boletines informativos de las principales acciones adelantadas.
	Mantener actualizada la información en la página web
Subcomponente 2. Dialogo en doble vía con la ciudad y sus organizaciones	Establecer espacios de interlocución con los grupos de interés, con el fin de mantenerlos informados y escuchar sus inquietudes y requerimientos.
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Comunicar la gestión del Instituto a través de medios como radio y redes sociales.
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Verificar el seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana.
	Verificar que en la audiencia de rendición de cuentas de la Administración Municipal se presenten los resultados de la gestión de INVIPASTO.

Los mecanismos de rendición de cuentas permiten a los ciudadanos y otros grupos de interés, obtener con mayor facilidad información sobre la gestión de las entidades públicas y sus resultados, generando mayor transparencia.



Indicador

Indicador	Formula del indicador	Meta
Acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana ejecutadas	(Número de acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana ejecutadas / Total de acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana)*100	100%

d. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

INVIPASTO con el desarrollo de este componente, tiene previsto fortalecer la atención a la comunidad a través de recursos humanos con buenas calidades y capacidades, procesos y procedimientos, un portal de internet y la adecuada prestación de los servicios a través de los siguientes canales de atención:

Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico.	Realizar comités de seguimiento y revisión de PQRs
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención	Diseñar e implementar una estrategia de comunicación para socializar los programas estratégicos de construcción, adquisición y/o mejoramiento de vivienda social que ofrece el Instituto.
	Realizar seguimiento al punto de atención ubicado en la sede de la Alcaldía - antigua Caja Agraria.
	Actualizar permanentemente la página web del instituto (www.invipasto.gov.co)
Subcomponente 3. Talento Humano	Sensibilizar al personal con relación al procedimiento para la recepción, radicación y seguimiento de comunicaciones oficiales.
Subcomponente 4. Normativo y Procedimental.	Realizar jornadas de sensibilización con los funcionarios del Instituto sobre los protocolos de atención y procedimientos ya establecidos.
	Elaborar periódicamente informes de gestión en el tema de servicio al cliente – PQRs, y proponer planes de acción y estrategias que permitan disminuir PQRs y mejorar la percepción del Instituto.
Subcomponente 5. Relacionamiento con el Ciudadano.	Atender y realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
	Medir el nivel de satisfacción frente a la respuesta de las peticiones

Fortalecer el acceso de los ciudadanos a los programas y/o proyectos de construcción, adquisición y/o mejoramiento de vivienda social que ofrece INVIPASTO, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad y oportunidad en el servicio.

Indicador

Indicador	Formula del indicador	Meta
Nivel de satisfacción frente a la respuesta de las peticiones	(Número de usuarios que calificaron con 4 - 5 la atención recibida a través de los canales / Número de usuarios que responden la encuesta a través de los canales de atención) * 100	80%

e. MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

INVIPASTO, en desarrollo de este componente, fortalecerá la estrategia nacional "Gobierno en Línea", para lo cual realizará un plan de acción enfocado a mejorar la transparencia y la relación con los diferentes grupos de interés, haciendo un uso adecuado de la tecnología.

Con el desarrollo de dicha estrategia, INVIPASTO busca construir una Institución más transparente y participativa, donde los ciudadanos incidan activamente en la toma de decisiones a través de las TIC.

Subcomponente 1. Lineamientos de transparencia activa.	Revisar y evaluar el cumplimiento del Esquema de Publicación de acuerdo a las disposiciones previstas en la Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
	Reportar eventos, actividades y fechas relacionadas con los procesos claves en el calendario de eventos del Instituto.
	Iniciar la implementación de la Política de Gobierno Digital
Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Mantener actualizada la información publicada en el link de "Transparencia" en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1712 de 2015
Subcomponente 3. Elaboración de instrumentos de Gestión de la Información	Revisar y adelantar el seguimiento al Programa de Gestión documental





ALCALDÍA DE PASTO
Legitimidad Participación Honestidad



Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad.	Acciones encaminadas a mejorar la atención para las personas con capacidades diferentes.
Subcomponente 5. Monitoreo del acceso a la Información pública.	Llevar un control de las solicitudes de acceso a la información.

Toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Indicador	Formula del indicador	Meta
Porcentaje de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	Porcentaje de cumplimiento de la Ley 1712 de 2014	80%

LIANA YELA GUERRERO
Directora Ejecutiva

