



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL



NIT. 800055903 - 4

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

INVIPASTO – 2021

Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto - INVIPASTO
Sitio web: www.invipasto.gov.co - Correo electrónico: secretariaejecutiva@invipasto.gov.co.
Teléfono. +57 (2) 7222330 – 7211919 ext. 137 – 138 Centro Administrativo Municipal – CAM



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	GLOSARIO	4
3.	OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7
4.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
5.	ALCANCE.....	8
6.	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	8
7.	DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO9	
a.	COMPONENTE 1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	9
b.	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS.....	12
8.	PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS	13
9.	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	15
10.	MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	17
11.	INICIATIVAS ADICIONALES	19



1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto – INVIPASTO formuló para la vigencia 2021, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, adoptado por el Instituto en octubre de 2018.

Para su formulación se tuvo en cuenta los lineamientos establecidos en la guía "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"- versión 2 y 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"

Esta versión del PAAC, incluye seis componentes, así:

1. Gestión de riesgos de corrupción
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
6. Iniciativas adicionales

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, busca reducir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en el Instituto a través de la promoción de la transparencia en la gestión y el control social, para ello define en el presente Plan, las estrategias y actividades con las que buscan desarrollar una gestión transparente e integra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad, las cuales se implementaran en la presente vigencia.

Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto - INVIPASTO
Sitio web: www.invipasto.gov.co - Correo electrónico: secretariaejecutiva@invipasto.gov.co.
Teléfono. +57 (2) 7222330 – 7211919 ext. 137 – 138 Centro Administrativo Municipal – CAM



2. GLOSARIO

ACEPTACIÓN DE RIESGO: Decisión informada de aceptar las consecuencias y probabilidades de un riesgo en particular.

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS: Cultura, procesos y estructuras que están dirigidas hacia la administración efectiva de oportunidades potenciales y efectos adversos.

AMENAZAS: Causa potencial de un incidente no deseado, el cuál puede ocasionar daño a un sistema o a una organización.

ANÁLISIS DE RIESGO: Uso sistemático de la información disponible para determinar cuán frecuentemente puede ocurrir eventos especificados y la magnitud de sus consecuencias.

APETITO AL RIESGO: Magnitud y tipo de riesgo que una organización está dispuesta a buscar o retener.

CONFIDENCIALIDAD: Propiedad de la información que la hace no disponible o sea divulgada a individuos, entidades o procesos no autorizados.

CONTROL: Medida que modifica al riesgo (Procesos, políticas, dispositivos, prácticas u otras acciones)

CONTROL DE RIESGOS: Parte de la administración de riesgos que involucra la implementación de políticas, estándares, procedimientos para eliminar o minimizar los riesgos adversos.

CORRUPCIÓN: Mal uso del poder para beneficio propio.

EVALUACIÓN DE RIESGOS: Proceso global de análisis de riesgo y evaluación de riesgo. El proceso utilizado para determinar las prioridades de administración de riesgos comparando el nivel de riesgo respecto de estándares predeterminados, niveles de riesgo, objetivos u otro criterio.

GESTIÓN DE RIESGOS: Aplicación sistemática de políticas, procedimientos, estructuras y prácticas de administración a las tareas de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar



riesgos. Cultura, procesos y estructuras dirigidas a obtener oportunidades potenciales mientras se administran los efectos adversos.

GRUPOS DE INTERÉS O GRUPOS DE VALOR: Aquellas personas, grupos de individuos u organizaciones que pueden afectar, ser afectados por, o percibir ellos mismos ser afectados (positiva o negativamente) por una decisión o actividad.

IMPACTO: Se entiende como las consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.

INTEGRIDAD: Propiedad de exactitud y completitud.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Conjunto de medidas o acciones específicas que buscan prevenir, investigar y sancionar los delitos asociados con la corrupción.

MAPA DE RIESGOS: Documento con la información resultante de la gestión del riesgo.

MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN "MIPG": Es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos dentro de la entidad más sencillos y eficientes.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO "PAAC": Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

RIESGO DE CORRUPCIÓN: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

RIESGO DE GESTIÓN: Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre el cumplimiento de los objetivos. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

RIESGO INHERENTE: Es aquel al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la dirección para



PASTO
LA GRAN CAPITAL
ALCALDÍA MUNICIPAL



NIT. 800055903 - 4

modificar su probabilidad o impacto.

RIESGO RESIDUAL: Nivel de riesgo que permanece luego de tomar medidas de tratamiento del riesgo.

VULNERABILIDAD: Representa la debilidad de un activo o de un control que puede ser explotada por una o más amenazas.

TOLERANCIA AL RIESGO: Son los niveles aceptables de desviación relativa a la consecución de objetivos. Pueden medirse y a menudo resulta mejor, con las mismas unidades que los objetivos correspondientes.

Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto - INVIPASTO
Sitio web: www.invipasto.gov.co - Correo electrónico: secretariaejecutiva@invipasto.gov.co.
Teléfono. +57 (2) 7222330 – 7211919 ext. 137 – 138 Centro Administrativo Municipal – CAM



3. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Establecer e implementar acciones contra la corrupción fortaleciendo la transparencia y la gestión de INVIPASTO, para la generación de valor público, 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.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar, prevenir y controlar de manera oportuna los riesgos, sean riesgos de corrupción o los riesgos de proceso, que se puedan presentar al interior del Instituto con ocasión del ejercicio de las funciones y prestación del servicio estableciendo mecanismos de mitigación.
- b) Racionalizar y optimizar los trámites, y otros procedimientos administrativos (servicios) a cargo del Instituto.
- c) Generar espacios de diálogo entre la ciudadanía y el Instituto para que participe activamente en el ejercicio del control fiscal, a través de estrategias encaminadas a la atención oportuna de los requerimientos ciudadanos.
- 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) Proporcionar y facilitar el acceso a la información a través de los medios, fortaleciendo 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.



5. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano aplica para todos los servidores públicos y contratistas que contribuyen a la ejecución de los procesos en el marco de sus competencias y acorde con las funciones del Instituto.

6. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

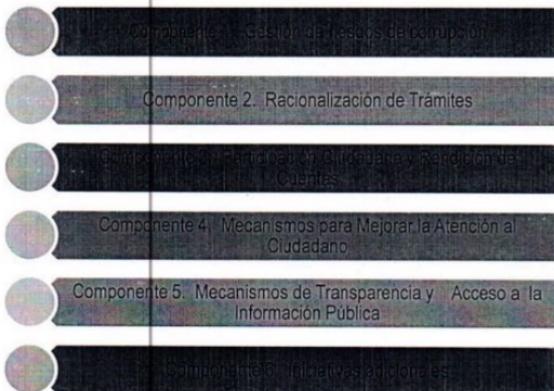
En el Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto – INVIPASTO, nos comprometemos a cumplir con los principios consignados en la Constitución Política y la Ley, con las funciones asignadas al Instituto bajo un marco de transparencia, cero tolerancia con la corrupción, equidad, pluralismo, eficiencia, eficacia y austeridad y expresamos nuestro 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. Resolución 1519 del Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en lo referente a accesibilidad de la información.
- 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.

Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto - INVIPASTO
Sitio web: www.invipasto.gov.co - Correo electrónico: secretariaejecutiva@invipasto.gov.co.
Teléfono. +57 (2) 7222330 – 7211919 ext. 137 – 138 Centro Administrativo Municipal – CAM



7. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



a. COMPONENTE 1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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.

En este componente se continuará aplicando los criterios para la identificación análisis y valoración de los riesgos de corrupción, como también los controles preventivos al interior del Instituto, de acuerdo con la "Guía para Administración de Riesgos y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital" y el diseño de Controles, la cual se ajustó a los lineamientos de la Presidencia de la República.

Actividades a desarrollar durante la vigencia 2021:



COMPONENTE 1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	
Subcomponente 1. Política de Administración del Riesgo	1.1.	Generar una estrategia de socialización de la Política de Administración del Riesgo	Política de Riesgo socializada	Publicación Página Web, correo interno institucional, redes sociales, reuniones	Marzo de 2021	Oficina de Control Interno Profesional de comunicaciones
	1.2	Implementación de la Política de Administración del Riesgo	Política de Administración del Riesgo implementada	Acciones para implementar la Política de Administración de Riesgos formuladas	Marzo a Diciembre 2021	Todos los procesos
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar y realizar el seguimiento a los posibles riesgos de corrupción.	100% de los riesgos de corrupción actualizados y monitoreados	(Riesgos de corrupción actualizados y monitoreados / (Total de riesgos de corrupción) * 100	Febrero a Diciembre de 2021	Oficina de Control Interno Todas los procesos
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1	Divulgar el Mapa de Riesgos	Publicación en la página web y boletín interno.	Documento publicado	Marzo de 2021	Oficina de Control Interno Profesional de Sistemas
Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión	4.1	Administrar los riesgos de cada dependencia	Seguimientos al plan de manejo de riesgos	Informes de seguimientos	Mayo a Diciembre de 2021	Todas los procesos
	4.2	Publicar el informe de monitoreo al cumplimiento de acciones del plan anticorrupción.	Informes de Seguimiento cuatrimestral al Plan (corte a: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre)	No. De Publicaciones realizadas	Mayo a Diciembre de 2021	Oficina de Control Interno Profesional de Sistemas
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Realizar un seguimiento permanente y sistemático al mapa de riesgos de corrupción (por lo menos tres (3) veces al año).	Informes de Seguimiento cuatrimestral al Plan (corte a: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre)	No. De Publicaciones realizadas	Mayo a Diciembre de 2021	Oficina de Control Interno
				0% de los riesgos de corrupción materializados	Enero a Diciembre de 2021	Todas las áreas

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.

Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto - INVIPASTO
 Sitio web: www.invipasto.gov.co - Correo electrónico: secretariajecutiva@invipasto.gov.co.
 Teléfono. +57 (2) 7222330 – 7211919 ext. 137 – 138 Centro Administrativo Municipal – CAM



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%

Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto - INVIPASTO
 Sitio web: www.invipasto.gov.co - Correo electrónico: secretariaejecutiva@invipasto.gov.co.
 Teléfono. +57 (2) 7222330 – 7211919 ext. 137 – 138 Centro Administrativo Municipal – CAM



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 procurar 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 2021, 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.

Actividades a desarrollar durante la vigencia 2021:

COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES					
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
FASE 1. Identificación de trámites	1.1 Realizar inventario de trámites.	Inventario de Trámites.	No. De trámites, identificados, documentados y clasificados	Abril – Mayo de 2021	Oficina de Control Interno - Subdirección Administrativa y Financiera - Oficina Jurídica



FASE 2. Priorización de tramites	2.1	Priorizar la intervención para mejorar los trámites del ciudadanos	Tramites priorizados	No. De trámites priorizados	Junio – Julio de 2021	Oficina de Control Interno - Subdirección Administrativa y Financiera
FASE 3. Racionalización de trámites	3.1	Identificar y realizar mejoras en los trámites	Mejoras en trámites.	N° de trámites racionalizados	Julio a Diciembre de 2021	Oficina de Control Interno – Subdirección Administrativa y Financiera- Subdirección Técnica – Subdirección Inspección y Vigilancia- Oficina Jurídica (quienes conocen el procedimiento y la norma)
		Actualizar trámites en el SUIT incluyendo la mejora	Actualización de trámites en el SUIT	No. De trámites actualizados en el SUIT	Septiembre de 2021	Subdirección Administrativa y Financiera

INDICADORES:

Indicador	Formula del indicador	Meta
Trámites actualizados en el SUIT	Número de trámites actualizados	5

8. 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 2021, realizar las siguientes actividades:

Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto - INVIPASTO
Sitio web: www.invipasto.gov.co - Correo electrónico: secretariaejecutiva@invipasto.gov.co.
Teléfono. +57 (2) 7222330 – 7211919 ext. 137 – 138 Centro Administrativo Municipal – CAM



COMPONENTE 3.						
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS						
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	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	Piezas de comunicación/ Boletines de prensa, ruedas de prensa, entrevistas, acompañamiento a medios	Piezas de comunicación – publicaciones – emisiones radiales	Febrero a Diciembre de 2021	Dirección Ejecutiva Profesional de Comunicaciones
	1.2	Elaborar y divulgar boletines informativos de las principales acciones adelantadas.	Publicaciones realizadas	Publicación	Febrero a Diciembre de 2021	Subdirección Administrativa y Financiera
	1.3	Mantener actualizada la información en la página web.	Publicaciones realizadas	Publicación	Febrero a Diciembre de 2021	Subdirección Administrativa y Financiera
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Establecer espacios de interlocución con los grupos de interés, con el fin de mantenerlos informados y escuchar sus inquietudes y requerimientos.	Reuniones con la comunidad	No. de reuniones realizadas	Febrero a Diciembre de 2021	Dirección, Subdirección Técnica y Subdirección de vigilancia y control
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1.	Comunicar la gestión del Instituto a través de diversos medios como: radio y redes sociales	Comunicaciones realizadas	Boletines de prensa, entrevistas, informes	Febrero a Diciembre de 2021	Profesionales de Comunicaciones y Sistemas
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Verificar el seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana.	Informes de Seguimiento cuatrimestral al Plan (corte a: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de dic)	No. De Publicaciones realizadas	Mayo a Diciembre de 2021	Oficina de Control Interno
	4.2	Verificar que en la audiencia de rendición de cuentas de la Alcaldía Municipal se presenten los resultados de la gestión de INVIPASTO.	Informe de rendición de cuentas de la Alcaldía Municipal de Pasto que incluya información de la gestión de Invipasto	Informe	De acuerdo a programación realizada por la Alcaldía Municipal de Pasto	Dirección Ejecutiva y Control Interno

Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto - INVIPASTO
 Sitio web: www.invipasto.gov.co - Correo electrónico: secretariaejecutiva@invipasto.gov.co.
 Teléfono. +57 (2) 7222330 – 7211919 ext. 137 – 138 Centro Administrativo Municipal – CAM



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%

9. 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:

COMPONENTE 4. ATENCIÓN AL CIUDADANO						
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDAD		META O PRODUCTO	INDICADOR	FECHA PROGRAMADA	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1.	Realizar comités de seguimiento y revisión de PQRS	Seguimiento de PQRS	Informe de seguimiento	Julio y Diciembre de 2021	Control Interno, Secretaria de Dirección
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Diseñar e implementar una estrategia de comunicación para socializar los programas que ofrece el Instituto.	Elaborar un plan de comunicaciones	Plan de comunicaciones	Febrero a Marzo de 2021	Profesional de Comunicaciones
	2.2	Fortalecer el punto de atención ubicado en la sede de la Alcaldía - antigua Caja Agraria.	Punto de atención Antigua Caja Agraria fortalecido	Punto de Atención	Febrero a Marzo de 2021	Dirección Ejecutiva, Subd. Administrativa y Financiera

Instituto Municipal de la Reforma Urbana y Vivienda de Pasto - INVIPASTO
 Sitio web: www.invipasto.gov.co - Correo electrónico: secretariaejecutiva@invipasto.gov.co.
 Teléfono. +57 (2) 7222330 – 7211919 ext. 137 – 138 Centro Administrativo Municipal – CAM



	2.3.	Realizar seguimiento al punto de atención ubicado en la sede de la Alcaldía - antigua Caja Agraria.	Seguimiento a la labor realizada en el punto de atención Antigua Caja Agraria	Informes de seguimientos	Febrero a Diciembre 2021	Subdirección Técnica
	2.4.	Actualizar permanentemente la página web del instituto (www.invipasto.gov.co)	Página web actualizada	Página web actualizada	Febrero a Diciembre 2021	Control Interno, Profesionales de Comunicaciones y Sistemas
	2.5.	Diseñar e implementar nueva página web	Nueva Página web	Página web	Marzo a Abril de 2021	Profesional en Sistemas
Subcomponente 3. Talento Humano	3.1.	Sensibilizar al personal con relación al procedimiento para la recepción, radicación y seguimiento de comunicaciones oficiales.	Capacitación a los funcionarios de atención presencial	No. funcionarios Capacitados / Total funcionarios de atención presencial	Marzo a Julio de 2021	Control Interno, Profesional SGC
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1.	Realizar jornadas de sensibilización con los funcionarios del Instituto sobre los protocolos de atención y procedimientos ya establecidos.	Jornadas de sensibilización	No. De jornadas de sensibilización realizadas	Julio a Septiembre de 2021	Secretaría de Dirección
	4.2.	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.	Informes semestrales de PQRs	No. De Informes de PQRs realizados	Julio y Diciembre de 2021	Control Interno, Secretaría de Dirección
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Atender y realizar seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.	100% de PQRs atendidas	(No. De PQRs atendidas / No. De PQRs radicadas)*100	Febrero a Diciembre de 2021	Control Interno, Secretaría de Dirección



	5.2.	Medir el nivel de satisfacción frente a la respuestas de las peticiones	80% de nivel de satisfacción frente a la respuesta de las peticiones	(No. De usuarios que calificaron con 4 - 5 la atención recibida a través de los canales / No. De usuarios que responden la encuesta a través de los canales de atención) * 100	Noviembre a Diciembre de 2021	Profesional de Comunicaciones
--	------	---	--	--	-------------------------------	-------------------------------

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%

10. 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.



COMPONENTE 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDAD		META O PRODUCTO	INDICADOR	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
Subcomponente 1. Lineamientos Transparencia Activa	1.1	Revisar y evaluar el cumplimiento del Esquema de Publicación de acuerdo a la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Matriz de evaluación de cumplimiento Ley 1712 de 2014	Resultados Matriz de evaluación	Mayo a Julio de 2021	Control Interno y Profesional de Sistemas
	1.2	Reportar eventos, actividades y fechas relacionadas con los procesos claves en el calendario de eventos del Instituto.	100% de los eventos o actividades publicados / comunicados	(No. De Eventos publicados - comunicados / No. De eventos realizados)*100	Febrero a Diciembre de 2021	Profesional de Sistemas y Comunicaciones
	1.3	Implementación de la Política de Gobierno Digital.	Acciones / actividades enfocadas a la implementación de la política de Gobierno Digital	Plan de acción	Junio a Diciembre de 2021	Control Interno y Profesional de Sistemas
Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Mantener actualizada la información publicada en el link de "Transparencia" en cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Ley 1712 de 2015.	100% del link de "Transparencia" con información actualizada	Link de Transparencia implementado	Febrero a Diciembre de 2021	Oficina Control Interno – Profesional de Comunicaciones y sistemas
Subcomponente 3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisar y adelantar el seguimiento al programa de Gestión documental.	Ejecución del programa de gestión documental	% de ejecución del plan	Febrero a Diciembre de 2021	Subdirección Administrativa y Financiera, Contratista Archivo y profesional de SGC



	3.2	Mantener actualizado el registro de activos de la información de conformidad con la normativa vigente.	Inventario de activos de información actualizado de los archivos (gestión y central).	Registro de activos de información actualizado	Febrero a Diciembre de 2021	Subdirección Administrativa y Financiera, Contratista Archivo y profesional de SGC
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Acciones encaminadas a mejorar la atención para las personas capacidades diferentes.	Trasladarse a diferentes puntos que permitan un acceso mayor a los subsidios	Inscripciones para acceso a subsidios / proyecto de mejoramiento de vivienda	Febrero a Diciembre de 2021	Subdirección Técnica
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Llevar un control de las solicitudes de acceso a información.	Informe de solicitudes acceso de a la información	No. Informes	Febrero a Diciembre de 2021	Secretaría de Dirección

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:

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

11. INICIATIVAS ADICIONALES

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incorpora un componente relacionado con la implementación de iniciativas particulares para combatir y prevenir la corrupción, lo cual plantea la implementación de los lineamientos de la política de integridad. Esta política es una apuesta de articulación entre entidades, servidores y ciudadanos como sujetos activos de gobierno abierto, está enfocada en prevenir actos de corrupción desde prácticas transparentes.



INVIPASTO planea realizar como iniciativas adicionales las siguientes actividades:

COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES						
SUBCOMPONENTES	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE	
Subcomponente Política de Integridad	1.1	Revisar y actualizar el Código de Integridad	Código de Integridad actualizado	Código de Integridad	Mayo a Junio de 2021	Todas las áreas
	1.2.	Implementación de la política de conflicto de interés	Política de conflicto de interés adoptada y socializada	Política de Conflicto de Interés	Julio de 2021	Oficina Asesora Jurídica Control Interno Profesional de SGC
	1.3.	Elegir gestores de integridad	Gestores de Integridad	Gestores de Integridad	Junio de 2021	Dirección Ejecutiva
	1.4	Realizar un plan de trabajo para apropiación del Código de Integridad	Apropiación del Código de Integridad	Plan de Trabajo	Julio a Diciembre de 2021	Gestores de Integridad

Con la elaboración y puesta en marcha de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se busca armonizar las estrategias y planes orientados a promover de forma permanente la transparencia, el servicio al ciudadano y la participación ciudadana, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios y aportar a la construcción de una sociedad honesta y que haga buen uso de los recursos públicos.

Arq. SANDRA PATRICIA BRAVO LARRAÑAGA
Directora Ejecutiva

Proyectó: EDWIN LAGOS PORTILLA – Subdirector Administrativo y Financiero

f