



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código: FR-EIN-09  
Versión: 01  
Vigencia: 14/01/2019

Entidad	Agencia de Cooperación e Inversión de Medellín y el Área Metropolitana - ACI Medellín
Vigencia	Año 2020
Fecha de publicación	30 de enero de 2020

**Objetivo General**  
Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; adelantar una rendición de cuentas efectiva y permanente, con el fin de contar con una entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

- Objetivos Específicos**
1. Dar cumplimiento a las obligaciones descritas en la Ley 1474 del 2011, Decreto 124 de 2012, Ley 1712 del 2014 y Ley 1757 del 2015.
  2. Identificar y prevenir la materialización de los riesgos de corrupción, aplicando la metodología establecida por el DAFP.
  3. Garantizar el acceso a la información pública en posesión o bajo control de la entidad.

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES A DESARROLLAR	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO		
					% DE AVANCE	OBSERVACIONES	
Política de administración de riesgos	1.1	Revisar y actualizar la guía GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos, conforme a la Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital del DAFP.	GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos actualizada.	Profesional Senior Calidad	24-abr-20		
	1.2	Aprobar la GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos y designar los recursos necesarios para su implementación.	GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos aprobada.	Comité Institucional Coordinador de Control Interno (ICCI)	30-abr-20		
	1.3	Incluir en la etapa de análisis y evaluación del contexto estratégico de la entidad, que se establezca: a) Un panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado. b) Las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas). c) Un diagnóstico de la estrategia de servicio al ciudadano. d) Un diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia.	Comprensión del contexto del proceso.	Profesional Senior Calidad Líderes de los procesos Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva	30-may-20		
	1.4	Dar a conocer a todos los servidores la GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos de la ACI Medellín.	GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos socializada.	Profesional Senior Calidad	30-may-20		
	2.1	Actualizar la herramienta para la construcción de los mapas de riesgos, según la guía GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos.	Formato FR-SIG-11 Herramienta administración de riesgos actualizado.	Profesional Senior Calidad Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva	al 30/06/2020		
	2.2	Asesorar en la metodología de identificación y análisis de riesgos a los líderes de los procesos y subprocesos.		Profesional Senior Calidad Líderes de los procesos Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva	al 30/06/2020		

Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.3	Actualizar los riesgos de corrupción de la entidad ejecutando las etapas de identificación, análisis, valoración y determinación del plan de manejo.  En la etapa de identificación se tendrá en cuenta: - El contexto estratégico de la entidad - Los resultados de las auditorías de seguimiento al riesgo generadas por parte del Coordinador de Control Interno - Los factores generadores de riesgos de corrupción	Mapas de riesgos por proceso y subproceso revisados y actualizados.	Profesional Senior Calidad Cada líder del proceso	al 30/06/2020		
	2.4	Consolidar el mapa de riesgos institucional, incluyendo el componente de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos consolidado.	Profesional Senior Calidad	10-jul-20		
Consulta y Divulgación	3.1	Realizar la publicación del mapa de riesgos institucional en la página web de la ACI Medellín.	Mapa de riesgos publicado.	Coordinador de Control Interno Profesional Senior Comunicaciones	17-jul-20		
	3.2	Difundir el mapa de riesgos, incluyendo el componente de corrupción para conocimiento y control de los líderes de los procesos y subproceso.	Correos electrónicos/ Comunicaciones internas.	Coordinador de Control Interno Profesional Senior Comunicaciones	17-jul-20		
Monitoreo y Revisión	4.1	Implementar las acciones de control propuestas en el plan de manejo para gestionar los riesgos de corrupción.	Seguimiento al cumplimiento de los controles establecidos para mitigar los riesgos.	Profesional Senior Calidad Cada líder del proceso	hasta el 31 de diciembre de 2020		
	4.2	Monitoreo y revisión de la gestión de los riesgos, con el fin de garantizar que los controles establecidos en los mapas de riesgos son efectivos.		Líderes de procesos y subprocesos	15-jul-20 4-dic-20		
	4.3	Consolidar cada seis meses el resultado del monitoreo realizado a la gestión de los riesgos.	Informe de seguimiento a los mapas de riesgos.	Coordinador de Control Interno	30-jul-20 18-dic-20		
Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento periódico al mapa de riesgo de corrupción y a las acciones implementadas para su mitigación, generando así recomendaciones a los líderes y responsables de proceso que permitan la actualización sistemática de los mismos, publicar el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos en la guía GI-SIG-01 Guía de administración de riesgos.	Informe de seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción.	Coordinador de Control Interno	10-may-20 10-sep-20 10-ene-21		

**COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Teniendo en cuenta la definición de trámite del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

Trámite: conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativa, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio. **La ACI Medellín no tiene trámites de cara a la comunidad, a excepción de las PQRS.**

**COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS**

Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Crear la estrategia de rendición de cuentas de la entidad de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas expedido por el DAFP, que contenga: 1. El análisis del estado del proceso de rendición de cuentas. 2. Definición de objetivos, metas y las acciones para desarrollar la estrategia. 3. Implementación de las acciones programadas. 4. Evaluación interna y externa del proceso de rendición de cuentas.	Documento con la estrategia de rendición de cuentas	Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva	28-sep-20		
	1.2	Publicar los informes de ejecución presupuestal (ingresos y gastos) y estados financieros de la entidad en la página web.	Informes de ejecución presupuestal y estados financieros publicados	Coordinadora de Contabilidad Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática	Mensualmente		

en lenguaje comprensible	1.3	Realizar reunión con los responsables de la rendición de la cuenta a la Contaduría General de la Nación, Contraloría General de la República, Contraloría General de Medellín y la Gobernación de Antioquia para definir responsabilidades y plazos, conforme a la normatividad aplicable vigente.	Rendir cuenta a los entes de control y partes interesadas oportunamente.	Directora de Relaciones Administrativas Coordinadora de Contabilidad Líderes de los procesos y subprocesos involucrados	Última semana de enero		
	1.3.1	Recopilar la información relacionada con la rendición de cuentas.		Líderes de los procesos y subprocesos involucrados	Fechas definidas en la reunión con los responsables de la rendición, conforme a la normatividad aplicable vigente.		
	1.3.2	Rendir la cuenta conforme a los plazos establecidos en la normatividad aplicable vigente.		Líderes de los procesos y subprocesos involucrados			
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Elaborar, consolidar y revisar el informe de gestión de la ACI Medellín 2019.	Informe de gestión.	Líderes de procesos y subprocesos	31-ene-20		
	2.2	Publicación del borrador del informe de gestión de la vigencia 2019 en la página web de la ACI Medellín.		Profesional Senior de Comunicaciones	31-ene-20		
	2.3	Dar a conocer los resultados de la gestión de la entidad a los ciudadanos, órganos de control y partes interesadas, por medio de la publicación y difusión del informe de gestión de la ACI Medellín 2019.	Profesional Senior de Comunicaciones	17-abr-20			
	2.4	Dar cumplimiento al programa anual de auditoría interna en su componente de informes de Ley.	Cumplir con la rendición de cuentas.	Coordinador de Control Interno	Permanente		
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	3.1	Revisar y ajustar la encuesta de satisfacción del cliente.	Encuesta de satisfacción del cliente con resultados.	Profesional Senior Calidad Equipo de Calidad	27-mar-20		
	3.2	Enviar encuesta de satisfacción del cliente a la base de datos definida con el equipo de calidad y consolidar los resultados de la evaluación de satisfacción del cliente.		Equipo de Calidad	22-may-20		
	3.3	Definir acciones de mejora de acuerdo a las recomendaciones recibidas en la encuesta de satisfacción del cliente.		Profesional Senior Calidad Equipo de Calidad	30-jun-20		
<b>COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>							
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Revisar los lineamientos definidos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad - Peticiones presentadas por periodistas	Procedimientos de trámite de PQRSD revisados y actualizados.	Coordinador Jurídico Profesional Senior en Calidad	28-feb-20		
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Garantizar la accesibilidad a la página web de la entidad.	Página web accesible.	Profesional Senior de Comunicaciones	Permanente		
	2.2	Evaluar los canales de atención existentes dentro de la entidad y determinar si se requiere implementar nuevos canales para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS).	Contar con canales de atención suficientes para brindar respuesta oportuna a la ciudadanía.	Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva Coordinador Jurídico Profesional Senior Comunicaciones Profesional Senior Gestión Documental	28-feb-20		
Talento humano	3.1	Promover espacios de sensibilización para crear una cultura de servicio al interior de la entidad.	Sensibilizar acerca del servicio por medio de boletines internos.	Asistente de Planeación de la Dirección ejecutiva Profesional Senior Comunicaciones	Permanente		
	3.2	Incluir dentro del plan institucional de capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Capacitar a todo el personal	Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva Coordinador de Control Interno Auxiliar Administrativa de Gestión Humana	30-sep-20		
	4.1	Atender las PQRS que lleguen a la entidad por cualquiera de los medios dispuestos para tal fin.	Dar respuesta oportuna a todas las PQRS.	Servidores responsables de dar respuesta a las PQRS	Permanente		

Normativo y procedimental	4.2	Elaborar y remitir informe semestral del estado de las PQRSD asignadas a cada proceso o subproceso al Comité Directivo.	Indicador: Nro. de PQRSD recibidas/Nro. de PQRSD resueltas en el tiempo estipulado por la Ley/1755	Coordinador de Control Interno	Con corte a junio y diciembre		
	4.3	Presentar el informe semestral sobre la gestión de PQRSD, con el fin presentarlo al Comité Coordinador de Control Interno para tomar las acciones necesarias para mejorar el servicio que presta la ACI Medellín.	Presentación del informe ante el Comité Coordinador de Control Interno.	Coordinador de Control Interno	15/07/2020 30/12/2020		
	4.4	Realizar seguimiento al estado de las PQRSD con el fin de agilizar la gestión de las que se encuentran pendientes, remitir información a cada responsable.	Correo electrónico remito al responsable de dar respuesta a las PQRSD en estado pendiente.	Profesional Senior en Calidad	Cada mes		
	4.5	Revisar y actualizar de ser necesario el manual de tratamiento de datos y la política de protección de datos personales.	Política revisada, socializada y publicada en la página web.	Auxiliar Administrativo Sistemas e Informática Coordinador Control Interno Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva	31-jul-20		
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medir la satisfacción de las partes interesadas respecto a los servicios que presta la entidad.	Informe con los resultados de la medición de la satisfacción.	Equipo de calidad	30-jul-20		
<b>LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS</b>							
Canales de atención	1.1	Verificar la accesibilidad de los ciudadanos a los mecanismos de contacto.	Acceso permanente.	Coordinador Jurídico Profesional Senior de Comunicaciones	Permanente		
	1.2	Divulgar a través de los medios disponibles, cuáles son los canales dispuestos para recibir las PQRSD, así como los horarios establecidos de ser necesarios.	Comunicación de los canales de atención en redes sociales.	Coordinador Jurídico Profesional Senior de Comunicaciones	29-mar-20		
Presentación de las peticiones	2.2	Gestionar las PQRSD que llegan a la Agencia por medio de los canales de comunicación dispuestos.	Dar respuesta oportuna a todas las PQRSD.	Servidores responsables de dar respuesta a las PQRSD	Permanente		
	2.3	Realizar la conciliación de las PQRSD entre comunicaciones y gestión documental con el fin de garantizar la respuesta oportuna del 100% de las mismas.	Registro total de todas las PQRSD para dar trámite.	Profesional Senior de Comunicaciones Profesional Senior de Gestión Documental	Mensualmente		
<b>COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>							
Lineamientos de transparencia activa	1.1	Gestionar la publicación y actualización periódica de la información mínima obligatoria según lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Resolución 3564 de 2015 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, que incluya:  * Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura institucional. * Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento. * Publicación de información sobre contratación pública.	Información mínima publicada y actualizada.	Directora de Relaciones Administrativas Líderes de los subprocesos de Relaciones Administrativas Coordinador Control Interno	Permanente		
	1.2	Asegurar la publicación del Plan Anual de Adquisiciones y la contratación realizada por ACI Medellín en el SECOP.	Cumplir con la rendición de cuentas.	Coordinador Jurídico Auxiliar Administrativo de Recursos Físicos Profesional Senior de Comunicaciones	31/01/2020 Permanente		
Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Gestionar las PQRSD que llegan a la Agencia por medio de los canales de comunicación dispuestos.	Dar respuesta oportuna a todas las PQRSD.	Servidores responsables de dar respuesta a las PQRSD	Permanente		

Instrumentos de gestión de información	3.1	Publicar en el portal de datos abiertos del estado colombiano los siguientes documentos: * Registro o inventario de activos de información * Esquema de publicación de información * Índice de información clasificada y reservada	Publicación de instrumentos archivísticos.	Profesional Senior de Gestión Documental	28-feb-20		
<b>COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES</b>							
Iniciativas Adicionales	1.1	Ejecutar el plan de divulgación del código de integridad.	Cumplimiento al plan de divulgación.	Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva Profesional Senior Comunicaciones	a partir del 01-feb-20		
	1.2	Elaborar y socializar informe con los resultados de las actividades ejecutadas del código de integridad.	Apropiación del código de integridad por parte de todos los servidores.	Asistente de Planeación de la Dirección Ejecutiva Auxiliar Administrativa de Gestión Humana	11-sep-20		