# PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

# ALCALDIA MUNICIPAL DE VELEZ - SANTANDER – CUARTO SEGUIMIENTO 2025

# 30 DE DICIEMBRE 2025

# TABLA DE CONTENIDO


1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETIVO DEL PLAN
   2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS
3. ALCANCE
4. MARCO NORMATIVO
5. CONCEPTOS
6. COMPONENTES
   6.1 COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
   6.2 COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRAMITES
   6.3 COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS
   6.4 COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO
   6.5 COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
7. MONITOREO
8. SEGUIMIENTO

# 1. INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, es un instrumento que resume todas las estrategias propuestas por la Alcaldía de Vélez para prevenir actos de corrupción y fortalecer los procesos de atención al ciudadano, dando cumplimiento al Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, conforme a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción, que establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

La construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC del 2025 de la Alcaldía de Vélez, es liderada por la Oficina de Planeación, con la participación de las Partes Interesadas y las Dependencias responsables de cada uno de los componentes que lo conforman.

# 2. OBJETIVO DEL PLAN

Definir y adoptar actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y evaluación de la Gestión Pública, e integrar y fortalecer estrategias y acciones que permitan a la Alcaldía Municipal de Vélez la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo de la Entidad; rendir cuentas de manera permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y fortalecer el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía con cero tolerancia con la corrupción.

Desde el enfoque del servicio a la comunidad, el objetivo de este plan estratégico es dejar en conocimiento y a disposición de la ciudadanía y partes interesadas las acciones definidas por la Alcaldía Municipal de Vélez, encaminadas a promover la equidad, el emprendimiento, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

## 2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y analizar los posibles riesgos de corrupción en los procesos desarrolladas por la entidad.
- Controlar los posibles riesgos de corrupción en los procesos desarrolladas por la entidad, ejecutando actividades para prevenirlos y evitarlos.
- Establecer estrategias de racionalización, simplificación y automatización de los trámites, para que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan sus obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera más ágil y efectiva.
- Fortalecer los componentes de rendición de cuentas (información, diálogo y responsabilidad) para generar mayor transparencia, participación ciudadana y control social en la gestión pública.
- Realizar acciones de mejora que permitan una atención ágil, clara, oportuna y de calidad que permita una buena experiencia a la ciudadanía, para generar valor público y garantizar el acceso a los derechos de los ciudadanos y grupos de valor.
- Definir acciones que permitan garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública de manera transparente, veraz, clara, oportuna, comprensible y confiable a la ciudadanía en general.

## 3. ALCANCE

El Plan de Anticorrupción y de Atención al ciudadano – 2025, es aplicable a todas las dependencias de la Alcaldía de Vélez (servidores públicos, contratistas y demás usuarios) y a la ciudadanía en general, que contribuyen a la ejecución de los procesos en la Entidad.

## 4. MARCO NORMATIVO

La construcción e implementación del PAAC, se rige a partir de la siguiente normatividad:

| | |
|---|---|
| **Constitución Política de 1991** | Fortalece la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y establece la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. (Artículos 20, 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270) |
| **Ley 136 de 1994** | Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios |
| **Ley 489 de 1998** | Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional. |
| **Ley 190 de 1995** | Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa. |
| **Ley 715 de 2001** | Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros, artículos 74 y 76 |
| **Ley 962 de 2005** | Por la cual se dictan 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 1474 de 2011** | Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública |
| **Decreto 019 de 2012** | Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. |
| **Decreto 2641 de 2012** | Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” |
| **Ley 1712 de 2014** | Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. |
| **Ley 1755 de 2015** | Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. |
| **Ley 1757 de 2015** | Mediante la cual se modifica la Ley 134 de 1994 - por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática |
| **Decreto 1081 de 2015** | Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. |
| **Decreto 124 de 2016** | Por el cual se sustituye el Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. |
| **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. |

| | |
|---|---|
| **Decreto 1008 de 2018** | Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de gobierno digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del decreto 1078 de Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. |
| **Decreto 612 de 2018** | Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado. |
| **Decreto Ley 2106 de 2019** | Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública. |
| **Resolución 1519 del 2020** | Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos |
| **Decreto 088 de 2022** | Por medio del cual reglamenta los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea. |
| **Ley 2195 de 2022** | Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. |
| **Declaración Universal de los Derechos Humano s de 1948** | Artículo 19: Establece que todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión. |
| **Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966** | Artículo 19: La cual establece que toda persona tiene derecho a la libertad de expresión. |
| **Convención Americana sobre Derechos Humanos de 1969** | Artículo 13: Libertad de Pensamiento y de Expresión |

## 5. CONCEPTOS

**Accesibilidad:** De fácil acceso, comprensión y entendimiento.

**Corrupción:** El uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado. (Documento CONPES 167 de 2013).

**Grupos de valor:** Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los bienes y servicios de una entidad.

**Información pública:** Es toda información que una entidad que maneja recursos públicos obtenga, adquiera o controles.

**Información pública clasificada:** Información cuyo acceso público puede causar daño a los siguientes derechos: derecho a la intimidad, derecho a la vida, salud o seguridad, o perjudicar los secretos comerciales, industriales y profesionales.

**Información pública reservada:** Es aquella información cuyo acceso público puede ser denegado, en las siguientes circunstancias: la defensa y la seguridad nacional, la seguridad pública, las relaciones internacionales, la prevención investigación y persecución de los delitos y las faltas disciplinarias, el debido proceso y la igualdad de las partes en los procesos judiciales, la administración efectiva de la justicia, los derechos de la infancia y adolescencia, la estabilidad macroeconómica y financiera del país y la salud pública.

**Integridad:** Cumplimiento de las promesas que hace el Estado a los ciudadanos frente a la garantía de su seguridad, la prestación eficiente de servicios públicos, la calidad en la planeación e implementación de políticas públicas que mejoren la calidad de vida de cada uno de ellos.

**Rendición de cuentas:** Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos.

**Servicio al Ciudadano:** Atención integral que la entidad brinda a sus usuarios, buscando facilitar el acceso a información, servicios y trámites, a través de diversos canales de comunicación.

**Transparencia activa:** Obligación de publicar proactivamente información sin que medie petición alguna, a través de los medios oficiales (sitios web, carteleras, gacetas, etc.) atendiendo los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, eficacia, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, calidad de la información y divulgación proactiva de la información.

**Transparencia pasiva:** Obligación de gestionar y responder las solicitudes de información de la ciudadanía bajo los plazos establecidos, y teniendo en cuenta los principios de máxima publicidad, buena fe, transparencia, celeridad, gratuidad, no discriminación, eficacia, facilitación y calidad de la información.

**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 administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

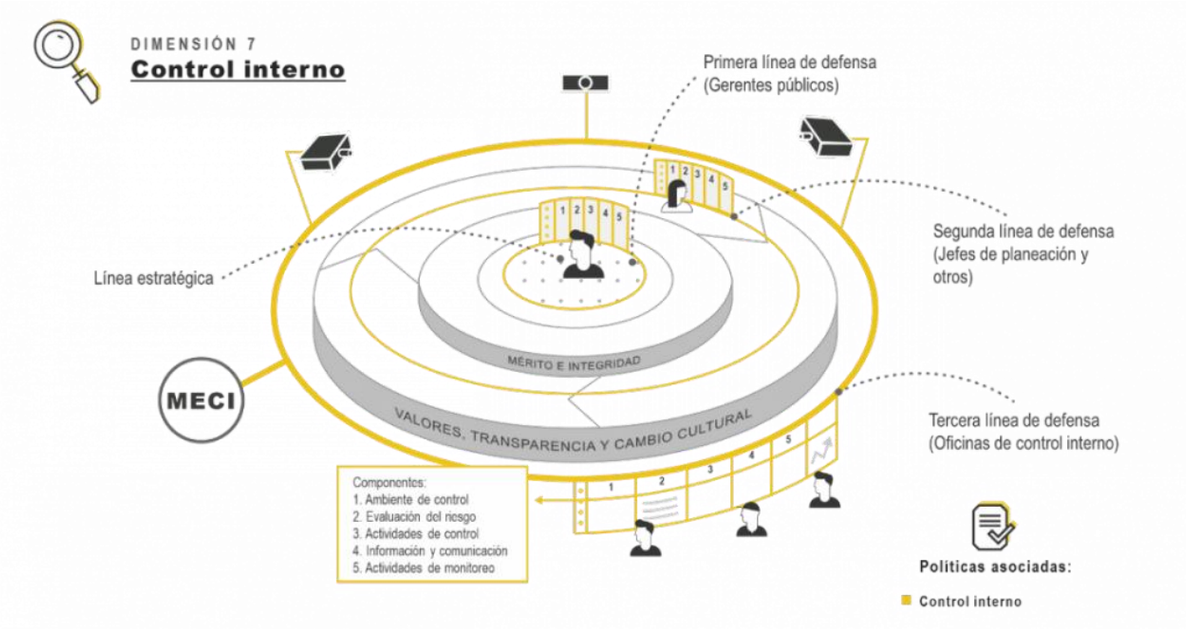
## 6. COMPONENTES

El Plan de Anticorrupción y Atención Al Ciudadano de la Alcaldía de Vélez para la vigencia 2025 está integrado por seis (6) componentes, descritos a continuación:

### 6.1 COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Con el resultado de todas estas actividades se elabora el mapa de riesgos de corrupción, conforme a la política de administración de riesgos adoptada por la Alcaldía de Vélez; el proceso de monitoreo y seguimiento del mismo está a cargo de los líderes de procesos que conforman la primera línea de defensa, quienes deben asegurarse de implementar las acciones de mitigación y reportar a la segunda línea de defensa, quien es la encargada de difundir y asesorar la implementación de la política de Administración del riesgo.

La Oficina de Control Interno, cómo tercera línea de defensa, le corresponde realizar evaluación independiente sobre la gestión del riesgo y verificar, por medio de auditorías internas, el cumplimiento de los controles de mitigación de los riesgos identificados.



| ALCALDÍA MUNICIPAL DE VELEZ | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 | | | | | | | |
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | | | | |
| **Subcomponente** | **Item** | **Actividades** | **Meta o producto** | **Indicador** | **Responsable** | **Fecha programada** | **% Avance** |
| 1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 1.1 | Socialización de la política de Administración del riesgos de corrupción | *Política de Administración del Riesgo de Corrupción Socializada* | *No. De funcionarios de la administración con conocimiento de la política de riesgos de corrupción* | Planeación | 05 de febrero de 2025 | 100% |
| | 1.2 | *Publicación de la política de Administración del riesgo de corrupción* | *Política de Administración del Riesgo de Corrupción publicada* | *Documento dela política publicada en la pagina web* | | 31 de enero de 2025 | 100% |
| | 1.3 | *Adherencia de la política de administración de riesgos* | *Funcionarios con plena actitud de combatir los riesgos de corrupción* | *% de funcionarios con actitud de combatir los riesgos* | | 30 de junio de 2025 | 50% |
| proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 | *Realización de mesas de trabajo con delegados de las secretarías, Oficina jurídica y de contratación para identificar los posibles riesgos de corrupción* | *Riesgos de corrupción identificados* | *No. De mesas de trabajo con posibles riesgos de corrupción identificados* | Secretarios y/o delegados de cada dependencia | 30 de enero de 2025 | 100% |
| | 2.2 | *Priorización de los riesgos de corrupción* | *Riesgos de corrupción ordenados de mayor a menor (impacto)* | | Delegados a los secretarías de despacho , oficina de contratación y | 30 de enero de 2025 | 100% |
| | 2.3 | Socializar el mapa de riesgos de corrupción con los delegados de secretarías y de la oficina de contratación y jurídica | *Mapa de Riesgos de corrupción socializado* | | Planeación | 30 de enero de 2025 | 100% |
| | 2.4 | *Ajustar el mapa de riesgos de corrupción con respecto a las observaciones que se puedan presentar* | *Mapa de riesgos de corrupción ajustado* | | Planeación | 25 de Febrero de 2025 | 100% |
| proceso 3 Consulta y divulgación | 3.1 | *Publicar y divulgar el mapa de riesgos de corrupción definitivo* | *Mapa de riesgos de corrupción publicado permanentemente* | | Gestión Tics | 31 de enero de 2025 | 100% |
| Monitoreo o control | 4.1 | *Gestionar periódicamente los riesgos de corrupción* | *Riesgos de corrupción administrados* | | Secretarios de despacho y jefes de oficina | Permanente | 100% |
| | 4.2 | *Garantizar controles eficaces y eficientes* | *Controles eficaces y eficientes* | | Secretarios de despacho y jefes de oficina | Permanente | 100% |
| | 4.3 | *Actualizar el mapa de riesgos de corrupción* | *Mapa de riesgos de corrupción ajustado* | | Planeación | Semestral | 100% |
| | 4.4 | *Monitorear el cumplimiento de las acciones propuestas para la administración de riesgos de corrupción y retroalimentar a los líderes de proceso* | *Cuatrimestral* | | Secretarios de despacho y jefes de oficina | Cuatrimestral | 100% |
| proceso 5 Seguimiento y Evaluacion | 5.1 | *Realizar análisis de la Administración de los Riesgos de Corrupción* | *Informe cuatrimestral* | | Control Interno Administrativo | 30/04/2025<br>31/08/2025<br>31- 12 -2025 | 100% |

Página 1 Página 3 Página 2 Página 4

## 6.2 COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRAMITES

En el marco de la implementación del Modelo Integrado Planeación y Gestión la Alcaldía Municipal de Vélez Santander, Adoptó la política de racionalización de Trámites para facilitar al ciudadano el acceso simplificado a los trámites y otros procedimientos administrativos que brinda la administración pública. Por lo tanto, nuestra función está inspirada en conseguir una ciudad integrada, donde ser eficientes y eliminar la corrupción son las banderas.

| ALCALDÍA MUNICIPAL DE VELEZ | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 | | | | | |
| Componente 2: Estrategia Antitrámites | | | | | |
| **Subcomponente** | **Actividades** | **Meta o producto** | **Responsable** | **Fecha Programada** | **% Avance** |
| **Subcomponente 1 Identificación de tramites** | **1.1** Identificar los trámites faltantes y OPAS de la Entidad. | # de Trámites y OPAS identificados. | Secretaria de Planeación | 30/06/2025 | 100% |
| | **1.2** Actualización de los trámites en el SUIT. | # Trámites actualizados en SUIT | Secretaria de Planeación | 30/06/2026 | 100% |
| | **2.1** Capacitar en Racionalización de trámites. | Una (1) capacitación | Secretaria de Planeación | 31/12/2025 | 100% |
| **Subcomponente 2 Priorización de trámites** | **2.2** Diligenciar en el módulo de operación de datos de operación de los tramites y otros procedimientos en el SUIT. | Registro de los datos de operación de los tramites y otros procedimientos en el SUIT. | Secretaria de Planeación | 31/12/2025 | 100% |
| | **2.3** Establecer tramites u OPAS a racionalizar para la vigencia 2025. | Inventario de trámites y OPAS a racionalizar. | Secretaria de Planeación | 31/12/2025 | 100% |
| **Subcomponente 3 Racionalización de trámites** | **3.1** Registrar en el módulo de racionalización de trámites del SUIT, los trámites a racionalizar durante el año 2025. | Registro de trámites, en el módulo de Racionalización de trámites del SUIT. | Secretaria de Planeación | 31/12/2025 | 100% |
| | **3.2** Publicar información sobre las mejoras implementadas en los tramites y servicios racionalizados en la entidad. | Una (1) publicación por tramite racionalizado. | Secretaria de Planeación | 31/12/2025 | 100% |
| | **3.3** Divulgar las condiciones de acceso los tramites y servicios ofrecidos por la entidad a través de medios físicos o virtuales. | Dos (2) publicaciones por subproceso encargado de trámites y servicios. | Secretaria de Planeación | 31/12/2025 | 100% |

Página 1 Página 2

La Alcaldía Municipal de Vélez Santander en cumplimiento del Sistema Único de Información realizó la identificación del Inventario de los tramites y otros procedimientos administrativos y posterior registrados en el aplicativo SUIT con un avance de inscripción de tramites del **99%** durante la vigencia 2025**.**

Gestión de Formatos Integrados Alcaldía Municipal de Vélez:

- **Trámites sin gestión:** 2
- **Trámites en operación:** 0
- **Trámites en gestión:** 0
- **Trámites pendientes:** 0
- **Trámites para revisión:** 0

**Trámites inscritos: 78**

## 6.3 COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas es una estrategia que se crea con la finalidad de que la ciudadanía se mantenga informada, en donde se explican los avances y resultados de la gestión hecha por la Administración, mediante un proceso de diálogo en las audiencias públicas entre el gobernante y la ciudadanía, siendo un ejercicio permanente y transversal orientado a fortalecer la relación entre Estado – Ciudadano. En este contexto, se permite fortalecer la transparencia del sector público.

Esta estrategia se encuentra fundamentada en la Ley 1757 de 2015 mediante la cual se modifica la Ley 134 de 1994 - Ley de participación ciudadana, en donde se establece los fundamentos y lineamientos para la Rendición de Cuentas en Colombia. El proceso está conformado por tres elementos estructurales que deben cumplir las entidades para garantizar el ejercicio del control social sobre la gestión de lo público.

**Información:** dar a conocer públicamente las decisiones que se toman al interior de la administración y los resultados y los avances de la gestión.

**Diálogo:** se refiere a los espacios propiciados por las Entidades Públicas para proporcionar información a los ciudadanos e interactuar con todos de forma pacífica, usando diversos canales de comunicación.

**Responsabilidad e incentivos:** definir mecanismos de corrección y mejora en los planes institucionales para dar respuesta a los resultados de la gestión, en atención a los compromisos que surgen de los espacios de diálogo con la ciudadanía.

| ALCALDÍA MUNICIPAL DE VELEZ | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025 | | | | | | |
| Componente 3: Rendición de cuentas | | | | | | |
| **Subcomponente** | **Item** | **Actividades** | **Meta o producto** | **Responsable** | **Fecha programada** | **% Avance** |
| 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Recopilación permanente de información en todas las dependencias de la administración | *Información actualizada y registrada* | Secretaria Planeacion- | Permanente | 100% |
| | 1.2 | Clasificación de la información de acuerdo a las metas del plan de acción | información clasificada | Secretaria Planeacion- | Permanente | 100% |
| | 1.3 | Audiencia de Rendición de cuentas | **Instalación de mesa técnica de rendición de cuentas*<br>** preparación logística*<br>**Clasificación de información a presentar*<br>**Preparación del informe* | Secretaria Planeacion- | Página 4<br>Junio/2025<br>Diciembre/2025 | 100% |
| | 1.4 | Preparación del informe de gestión de la vigencia 2025 | *Informe de gestión vigencia 2025* | Asesor Plan de desarrollo | Permanente | 100% |
| | 1.5 | logistica y Convocatoria a la ciudadanía al Concejo Municipal, Personería Municipal, gremios, Entes descentralizados, organismos comunales y demás organizaciones | *Convocatoria realizada* | Secretaría Gobierno | 02/12/2025 | 100% |
| | 1.6 | *Publicación del informe de Gestión en la pagina web* | *Publicación del Informe en la página web* | oficina de prensa -Gestión Tics | 2025/12/03 | 100% |
| | 1.7 | *Audiencia de Rendición de cuentas* | **Presentación de informe Niñes - Infancia - Adolescencia*<br>**Presentación del informe de gestión anual 2025* | Ejecutivo Municipal | Diciembre de 2025 | 100% |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | *Socialización con personeria y veeedurias ciudadanas* | *socialización de la estrategia de rendición de cuentas* | mesa técnica de rendición de cuentas | 2025/11/21 | 100% |
| | 2.2 | *Espacio para la interacción al público en la audiencia de Rendición de cuentas* | Participación de los asistentes | Secretaría general | Diciembre de 2025 | 100% |
| | 2.3 | *Respuestas, ampliaciones o aclaraciones sobre las intervenciones de los participantes* | **Dar claridad sobre el informe entregado *Resolver las inquietudes sobre la rendición de cuentas que por manejo del tiempo no se alcanzan a responder en Audiencia* | ejecutivo municipal o equipo de gobierno | 10/05/2025 12/12/2025 | 100% |
| Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | *Presentación de los mecanismos de comunicación con administración Municipal (Página web, redes sociales, correo institucional)* | *Mecanismos de presentación permanente de información* | Planeación | Permanente | 100% |
| | 3.2 | *Divulgar e incluir las sugerencias, recomendaciones y conclusiones de los ciudadanos y grupos de interés en acciones de mejora* | *Plan de mejoramiento* | Planeación | Permanente | 100% |
| Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1 | *Publicación semestral en la web de indicadores de Gestión* | *Resultado de indicadores* | Planeación | Semestral | 100% |
| | 4.2 | *Aplicar una encuesta sobre el logro de los objetivos de la rendición de cuentas* | *Encuestas aplicadas* | Planeación | 10/05/2025 12/12/2025 | 100% |
| | 4.3 | *Tabulación de las encuestas* | *Información consolidada del logro de los objetivos de la rendición de cuentas* | Planeación | 16/05/2025 18/12/2025 | 25% |
| | 4.4 | *Mesa de trabajo con los secretarios de despacho y jefes de oficina para el análisis de resultados de la rendición de cuentas* | *análisis de la Información* | mesa técnica de rendición de cuentas | 2025/12/19 | 100% |
| | 4.5 | *realizar rendición de cuentas al interior de la administración municipal* | *Presentación del informe de gestión* | Ejecutivo municipal - planeación | 2025/12/27 | 100% |

Página 2
Página 5
Página 3
Página 6

## 6.4 COMPONENTE SERVICIO AL CIUDADANO

Bajo un enfoque de estado abierto, el servicio al ciudadano busca crear confianza a través de la interacción fácil y dinámica con la Entidad a través de herramientas y mecanismos para la atención ágil, clara, oportuna y de calidad, que permita una experiencia de la ciudadanía. Para la Alcaldía de Vélez la identificación de debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades, permite el mejoramiento de los procesos y interacción con el ciudadano; así mismo, el conocimiento y aplicación del protocolo de relacionamiento con la ciudadanía, permite afianzar las competencias de los servidores públicos, bajo criterios de transparencia e integridad en el desarrollo de la atención diaria a través de los canales de comunicación presenciales y virtuales, que faciliten la entrega información y a su vez, permiten la realización de trámites y servicios, respondiendo así, a los requerimientos, necesidades y expectativas del ciudadano. El componente de atención al ciudadano tiene cinco (5) subcomponentes:

- **Estructura administrativa y direccionamiento estratégico.**
- **Fortalecimiento de los canales de atención.**
- **Talento Humano**
- **Normativo y procedimental.**
- **Relacionamiento con el ciudadano**

| ALCALDÍA MUNICIPAL DE VELEZ<br>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025<br>Componente 4: Servicio al Ciudadano | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Subcomponente** | **Item** | **Actividades** | **Meta o producto** | **Responsable** | **Fecha programada** | **% Avance** |
| 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | **1.1** | Elaboración y publicación del plan de acción Vigencia 2025 | *Plan de acción adoptado, socializado y publicado para la vigencia* | Planeación | 2025/01/31 | 100% |
| | **1.2** | Elaboración de indicadores de gestión | Indicadores de gestión | Secretaria de Planeación | 2025/01/28 | 100% |
| | **1.3** | Seguimiento al plan de acción | *Cumplimiento de las metas establecidas para la vigencia* | Secretaria de Planeación | cuatrimestral | 100% |
| 2 Fortalecimiento de los canales de atención | **2.1** | *Fortalecimiento de la ventanilla única y atención al contribuyente (tecnológica, Capacitación) Personal* | *Satisfacción de los ciudadanos* | secretaría de Gobierno | Permanente | 100% |
| | **2.2** | *Monitoreo del link dispuesto para la recepción de PQRSD en la página Institucional.* | Recepción y asignación de PQRSD por medio virtual | Encargado de ventanilla única | Permanente | 100% |
| 3 Talento humano | **3.1** | *realizar capacitación al personal de planta y contratistas en los protocolos de servicio al ciudadano* | *Personal de planta y contratistas capacitados* | Talento humano | Permanente | 100% |
| 4 Normativo y procedimental | **4.1** | *Seguimiento a los cambios normativos* | *Actualización de procesos acorde a la normatividad vigente* | Secretarios de despacho y Jefes de oficina | Permanente | 100% |
| | **4.2** | *Actualización de procesos y procedimiento, de las dependencias que lo requieran* | *Manuales actualizados* | Secretaría Gobienro | 2025/12/31 | 50% |
| | **4.3** | *Ajuste y modificacion de tablas de retencion* | *Organización del archivo de gestión* | Secretarios de despacho y Jefes de oficina | Semestral | 70% |
| 5 Relacionamiento con el ciudadano | **5.1** | *Identificación de los grupos de población vulnerables* | *Grupos poblacionales identificados* | Secretaría de salud y Sisben | 2025/12/30 | 100% |
| | **5.2** | *Establecer mecanismos para acercar la administración Municipal al Ciudadano* | Satisfacción de los ciudadanos | Despacho _ Secretaria | 30-06-2025<br>31-12-2025 | 100% |

Página 1 Página 2

## 6.5 COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual 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.

La Alcaldía de Vélez garante del derecho fundamental de acceso a la información pública, trabaja para que cada día un mayor número de ciudadanos ejerzan ese derecho, para lograrlo, establece acciones permanentes que permitan el cumplimiento efectivo de los lineamientos normativos y de política pública que le dan esa garantía. Para lograrlo, desarrolla acciones que permitan el fortalecimiento de las condiciones de divulgación de información con calidad, del reconocimiento de la información generada por la entidad que le interesa conocer a los grupos de interés, así como la aplicación de criterios diferenciales para la publicación, divulgación y disposición de mecanismos para el acceso a la información.

| ALCALDIA MUNICIPAL DE VELEZ<br>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025<br>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Subcomponente** | **Item** | **Actividades** | **Meta o producto** | **Indicadores** | **Responsable** | **Fecha programada** | **% Avance** |
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Actualizar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente. | *Información disponible para el ciudadano* | No de datos publicados en la página Web Institucional /No de datos requeridos a publicar según la Ley 1712 | Gestión Tics | 30-06-2025<br>31-12-2025 | 100% |
| | 1.2 | Inscribir y/o actualizar tramites en el SUIT | Aprobación de tramites por el SUIT | No de tramites programados por el Municipio / No de tramites aprobados por el SUIT | Planeación | 2025/12/31 | 97% |
| | 1.3 | Actualizar las hojas de vida, declaración de bienes y rentas de los servidores y contratistas en el SIGEP | 100% de las hojas de vida de servidores y contratistas publicadas en el SIGEP | No de servidores públicos y contratistas con sus datos actualizados en el SIGEP / No de servidores públicos y contratistas | Talento Humano | 2025/12/31 | 98% |
| | 1.4 | Registrar el proceso contractual en el SECOP | *100% de los contratos registrados en el SECOP* | No de contratos registrados en el SECOP / No de contratos realizados por el Municipio | Contratación | 2025/12/31 | 100% |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 | *Meta interna para la Respuesta a PQRSD de interés general en menor tiempo al reglamentario* | *Optimizar Respuesta a PQRSD* | No de PQRSD con respuesta optimizadas/ No de PQRSD radicados | Control Interno Administrativo | 30-06-2025<br>31-12-2025 | 100% |
| Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | *Revisar y actualizar el esquema de publicación de información* | *Esquema de publicación de la información actualizado* | No de actualizaciones realizadas / No de publicaciones revisadas | Tics | 30-06-2025<br>31-12-2025 | 100% |
| Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad* | 4.1 | *Atención preferencial a Menores, personas con discapacidad, tercera edad, mujeres embarazada.* | *Priorización de la atención la población vulnerable* | No de población vulnerable atendida / No de población total atendida | Secretarios de despacho y Jefes de oficina | 30-06-2025<br>31-12-2025 | 100% |
| Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 | *Informe y socialización de PQRSD de solicitudes de acceso a la información pública incluyendo la identificación de número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta a cada solicitud y número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información* | *informe incluido en el reporte de PQRSD en comité de control interno* | No de informes realizados / No de informes realizados | Control Interno Administrativo | 30-06-2025<br>31-12-2025 | 100% |
| | 5.2 | *Seguimiento a la publicación de la información de acuerdo a la normatividad* | Informe de cumplimiento normativo | No de informes realizados / No de informes realizados | Control Interno Administrativo | 10-05-2025<br>10-09-2025<br>10- 01 -2025 | 100% |

Página 1

## 7. MONITOREO

El PAAC se ejecuta una vez se apruebe por el comité Institucional de Gestión y Desempeño y se publica en la página de la Alcaldía Municipal. Posteriormente, les corresponde a los responsables de cada uno de los componentes su ejecución y al equipo encargado de la OPGI realizar periódicamente el monitoreo y recolección de evidencias de las actividades establecidas y ejecutadas en este Plan, implementando instrumentos de autoevaluación.

## 8. SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Interno – OCI, será la responsable de adelantar el seguimiento a las acciones contempladas en el plan, con las siguientes actividades:

Verificar la elaboración y publicación del PAAC.

- Realizar seguimiento a las actividades de cada uno de los componentes, contemplados en el PAAC vigencia 2025, tres veces al año con cortes: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre del 2025.
- Elaborar y publicar los informes de seguimiento al PAAC en los meses previstos en el año 2025.
- Y las demás actividades necesarias para lograr un adecuado seguimiento a las acciones establecidas en el PAAC de la vigencia 2025