



**ALCALDÍA
SAN MARTÍN**
DE LOS LLANOS

Municipio de San Martín de los Llanos
Alcaldía Municipal
Secretaría de Planeación



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC VIGENCIA 2025

Carrera 5 N° 4 - 75, Barrio Fundadores, San Martín de los Llanos
www.sanmartin-meta.gov.co
Email: planeacion@sanmartin-meta.gov.co
Celular: 301 6974287

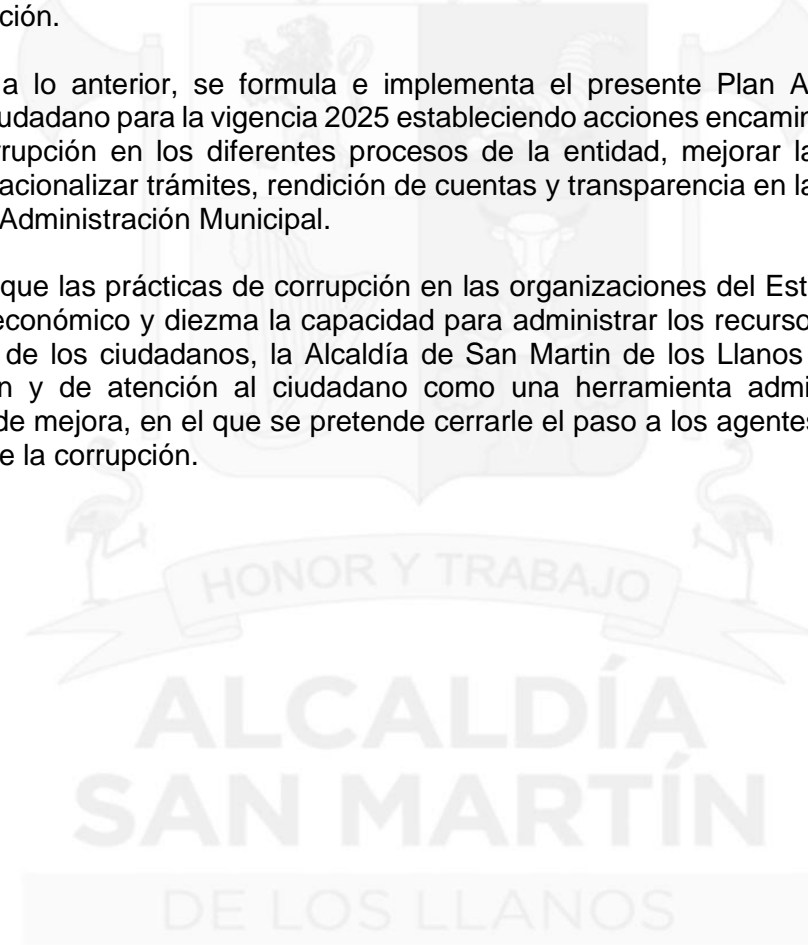


INTRODUCCIÓN

Para la Alcaldía de San Martín de los Llanos, en cabeza del Señor Alcalde **JOHN GERMAN RAMIREZ HERNANDEZ**, es de vital importancia y compromiso generar y aplicar estrategias que fomenten tanto el desarrollo de la ciudad, como la apropiación e implementación de los valores institucionales por parte de los servidores públicos de la entidad, dando cumplimiento a las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), y en el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016 de la Función pública. Los cuales promueven la eliminación de toda práctica corrupta que atente contra la Administración.

De acuerdo a lo anterior, se formula e implementa el presente Plan Anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2025 estableciendo acciones encaminadas a la lucha contra la corrupción en los diferentes procesos de la entidad, mejorar la atención a la ciudadanía, racionalizar trámites, rendición de cuentas y transparencia en la información al interior de la Administración Municipal.

Conscientes que las prácticas de corrupción en las organizaciones del Estado lesionan el crecimiento económico y diezma la capacidad para administrar los recursos y atender las necesidades de los ciudadanos, la Alcaldía de San Martín de los Llanos adopta el plan anticorrupción y de atención al ciudadano como una herramienta administrativa y de oportunidad de mejora, en el que se pretende cerrarle el paso a los agentes demandantes y oferentes de la corrupción.





OBJETIVO GENERAL

La Alcaldía de San Martín de los Llanos, define los objetivos del Plan anticorrupción con base en los componentes contemplados en la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2.”, con el fin de fortalecer la atención al ciudadano, reducir los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos, en general suministrar a la ciudadanía, información ágil, clara y transparente sobre la gestión de la Entidad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Hacer control Adecuado a los Riesgos de Corrupción.
2. Implementar una estrategia de racionalización de trámites.
3. Implementar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
4. Hacer uso de estrategias para fortalecer el proceso de rendición de cuentas.
5. Facilitar acceso a la información a los ciudadanos y partes interesadas.



MARCO NORMATIVO

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo.

Ley 1474 de 2011, Artículo 73, el cual establece que “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”.

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 al Acceso de 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 el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley Estatutaria 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de la participación democrática.

Decreto 124 de 2016. Por medio del cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 1499 de 2017. Por el 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.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), instrumento metodológico 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 la gestión institucional y sectorial.

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 medio del cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.

Decreto Ley 2106 de 2019, Artículo 4. La estrategia anti trámites de que tratan los artículos 73 y 74 de Ley 1474 de 2011 deberá registrarse en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT y será exigible a todas las autoridades. En la formulación de la estrategia anti trámites las autoridades deberán generar espacios de participación ciudadana con los usuarios, con el objeto de identificar oportunidades de mejora en los trámites a su cargo, de lo cual dejarán constancia.

Ley 2013 de 2019. Por medio del cual se busca garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia y publicidad mediante la publicación de las declaraciones de bienes, renta y el registro de los conflictos de interés.

Ley 2016 de 2020. Por el cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones.

Ley 2052 de 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

Resolución 1519 de 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.

Resolución 455 de 2021. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la Ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.

Decreto 230 de 2021. Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.

Circular Externa No. 100-020 del 10 de diciembre de 2021, emitida por la Función Pública. Lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022.



TÉRMINOS Y DEFINICIONES A TENER EN CUENTA EN TEMAS DE CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Audiencia Pública: Es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídica y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.

Auditoria: herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización.

Celebración indebida de contratos: El servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal o a lo dispuesto en normas constitucionales.

Celebración de contratos sin el lleno de los requisitos legales: El empleado oficial que por razón del ejercicio de sus funciones y con el propósito de obtener un provecho ilícito para sí, para el contratista o para un tercero, tramite contratos sin observancia de los requisitos legales esenciales o los celebre o liquide sin verificar el cumplimiento de los mismos.

Cohecho propio: El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales.

Cohecho impropio: El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones.

Cohecho por dar u ofrecer: El que dé u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público, en los casos previstos en los dos artículos anteriores.

Concierto para delinquir: Se presenta cuando dos o más personas se reúnen o conciertan para celebrar un convenio o un pacto que tiene como fin la organización de dichos individuos en una sociedad con fines delictivos, sin que se especifique qué tipo de delitos se cometerá, el momento y el lugar ni contra quién o qué se va a atentar, pero sí cuál va a ser su actividad principal: delinquir.

Concusión: El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o los solicite.



Control Social: Ejercicio consiente, permanente y juicioso de los ciudadanos, frente al cumplimiento de las metas propuestas por las Entidades.

Corrupción Administrativa: Es un comportamiento de uso en el ejercicio de la función pública y de la legitimidad del Estado en beneficio personal o particular y en detrimento del interés general y/o colectivo.

Peculado por apropiación: El servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte o de bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones.

Peculado por uso: El servidor público que indebidamente use o permita que otro use bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones.

Peculado por aplicación oficial diferente: El servidor público que dé a los bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones, aplicación oficial diferente de aquella a que están destinados, o comprometa sumas superiores a las fijadas en el presupuesto, o las invierta o utilice en forma no prevista en éste, en perjuicio de la inversión social o de los salarios o prestaciones sociales de los servidores.

Peculado culposo. El servidor público que respecto a bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones, por culpa dé lugar a que se extravíen, pierdan o dañen.

Plan anticorrupción: Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual contempla entre otras, 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. **Prevaricato por acción:** El servidor público que profiera resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley15.

Prevaricato por omisión: El servidor público que omita, retarde, rehusé o deniegue un acto propio de sus funciones.

Principios Éticos: normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se construye el sistema de valores que profesan las personas y los grupos.

Procedimiento: Forma Especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

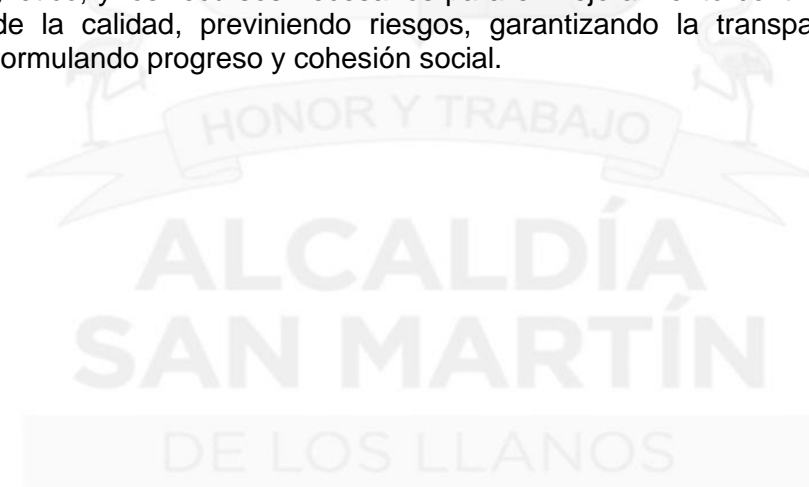


ORIENTACIONES ESTRATÉGICAS

MISIÓN: Ser una entidad territorial que demuestre a la población en general su capacidad institucional, asumiendo sus responsabilidades de función pública, con liderazgo, conmemorando en cada inversión su riqueza cultural, su vocación agroindustrial, ganadera-productiva, su historia latente, y la política nacional de paz, beneficiando a sus comunidades, generando opciones de desarrollo productivo -ambientalmente sostenible, con acceso a empleo digno, construyendo infraestructura de servicios públicos, con toda la voluntad política para transformar las actuales condiciones y transformar sus grandes potenciales agropecuarios en calidad de vida para sus habitantes.

VISIÓN: En el 2034 el municipio de San Martín de los Llanos será reconocido como un ejemplo de desarrollo productivo con buenas prácticas ambientales y potencialmente turístico, en relación a su historia, cultura y riqueza natural, con perspectiva como eje de desarrollo del Ariari y la altillanura que logró al orientar los cambios productivos rurales con enfoque incluyente, a través de la agroindustria, la conservación y preservación de los recursos naturales y el fortalecimiento de su cultura y tradiciones históricas, aprovechando su ubicación estratégica en el centro del departamento, con nueva infraestructura moderna adaptándose a las constantes transformaciones que implica el desarrollo, Por esta razón, el municipio trascenderá en los ámbitos regional, departamental y nacional.

POLITICA DE CALIDAD: La Alcaldía de San Martín de los Llanos se compromete a satisfacer las necesidades de sus clientes/comunidad y partes interesadas con servicios confiables y de calidad, mediante la participación ciudadana, estableciendo talento humano competente y ético, y los recursos necesarios para el mejoramiento continuo del sistema de gestión de la calidad, previniendo riesgos, garantizando la transparencia en sus actividades, formulando progreso y cohesión social.





ESTRATEGIAS POR COMPONENTES DE PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:

POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO

La política de Administración del Riesgo del Municipio de San Martín de los Llanos hace parte de los compromisos que la alta dirección, en cabeza del alcalde Municipal y se establece para garantizar que la toma de decisiones en la entidad conlleve al cumplimiento de los objetivos estratégicos e institucionales y sectoriales, de manera transparente y en cumplimiento de la ley.

En este sentido la responsabilidad de la administración del riesgo buscará la mejora continua en la toma de decisiones, lo que conllevará al cumplimiento de los objetivos de la entidad, la misión institucional y la satisfacción de la comunidad.

El Municipio de San Martín de los Llanos, se compromete a controlar todos aquellos riesgos que pueden impedir el cumplimiento del direccionamiento estratégico, mediante una efectiva administración de los mismos, como herramienta de gestión que responda a las tendencias organizacionales actuales, considerando que:

- Todos los líderes de procesos serán los responsables de la gestión de los riesgos identificados en su proceso de gestión.
- Para identificar los riesgos, se deberá tener en cuenta el objetivo del proceso, el contexto estratégico y los factores de contexto externo, interno y de proceso.
- Para evaluar el impacto de los riesgos, los líderes de los procesos tomarán como guía la tabla propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública versión 2020, teniendo en cuenta las particularidades del municipio, en cuanto a su misión, recursos humanos, físicos y financieros.
- Los procesos de gestión de la entidad reportarán a la secretaria de Planeación, el mapa de riesgos que contendrá todos los riesgos organizacionales identificados en el proceso incluyendo los riesgos de corrupción y de Seguridad Digital.
- Desde la secretaria de Planeación, se diseñará el mapa de riesgos institucional con los riesgos organizacionales calificados en zona: Catastrófico, alto, moderado, insignificante, y los riesgos de corrupción, a partir de los mapas de riesgos reportados por cada proceso.
- Cada líder de proceso será responsable de realizar monitoreo y control a los riesgos, mediante la ejecución del plan de acción para prevenir y mitigar los mismos, propendiendo



por gestionar los riesgos hacia un nivel aceptable y teniendo en cuenta que los riesgos de corrupción son inaceptables.

- Desde la oficina de Control Interno, se realizará el seguimiento a los controles existentes y al plan de mitigación de los riesgos residuales de cada proceso y de corrupción durante las auditorías. Emitiendo las recomendaciones que correspondan, lo cual se reportará al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.

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

El Modelo Estándar de Control Interno MECI establece que la gestión del riesgo le permite a una entidad identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales.

Partiendo del concepto anterior, la gestión de riesgos de corrupción se concibe como la herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Para este componente la Administración Municipal estableció el cumplimiento de las siguientes actividades:

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Socialización de la política de administración del riesgo	Socialización por medio de correos electrónicos y comité institucional de gestión y desempeño.	Secretaría de Planeación con el acompañamiento de la Dirección administrativa de Control interno	MARZO 2025
Subcomponente/proceso 2 Identificación/Actualización Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2 Revisión y ajustes al mapa de riesgos	Actualizar mapa de riesgos de corrupción actualizado.	Cada líder de proceso, secretaria de Planeación y Dirección administrativa de Control interno	MARZO 2025
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Cargue de los riesgos de corrupción, a la página web del Municipio	Riesgos cargados en la página web.	Cada uno de los procesos. Acompañamiento Oficina Asesora de planeación- Dirección Administrativa de control interno	MARZO 2025



	3.2	Socialización de los riesgos identificados en cada uno de los procesos.	Acta de socialización y control de asistencia	Líder de cada proceso.	ABRIL 2025
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Realizar el monitoreo y revisión a los mapas de riesgos de corrupción,	Registro de avance de acciones	Secretaría de Planeación con el acompañamiento de la Dirección administrativa de Control interno	ABRIL AGOSTO Y DICIEMBRE 2025
Subcomponente / proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano	Informes programados	Oficina de Control Interno	ABRIL, AGOSTO Y DICIEMBRE 2025
	5.2	Realizar Planes de mejoramiento a riesgos identificados de materializasen riesgos.	No. De planes mejoramiento / Riesgos identificados	Líderes de Procesos	Según las fechas establecidas en el plan de mejoramiento

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

Uno de los elementos transversales a las políticas que buscan mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano es la racionalización de trámites, orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas.

Teniendo en cuenta que el MIPG busca facilitar la gestión de las entidades y orientarla hacia el logro de resultados, mediante la tercera dimensión del Modelo, Gestión con Valores para Resultados, busca poner en marcha las trayectorias de implementación de políticas definidas en la dimensión de Direccionamiento Estratégico.

COMPONENTES 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Identificación de Tramites	1.1	Registro de tramites en el SUIT	Identificación de los trámites	Secretaría de planeación	JUNIO 2025



			para registro en el SUIT		
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2.1	Elaborar la matriz estrategia para la racionalización de trámites	Matriz elaborada	Secretaría de Planeación – Ingeniero de sistemas – líder de proceso del trámite.	AGOSTO 2025
Subcomponente 3 Racionalización de trámites	3.1	Clasificar según importancia los trámites, procedimientos y procesos de mayor impacto a racionalizar.	Trámites optimizados	Líderes de proceso	SEPTIEMBRE 2025
	3.2	Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización	Trámites optimizados	Líderes de proceso	OCTUBRE 2025
	3.3	Registro de trámites en el SUIT	Registro	Secretaría de Planeación – Ingeniero de sistemas – líder de proceso del trámite	DICIEMBRE 2025

TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas

La Alcaldía de San Martín de los Llanos en su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, presenta su estrategia de rendición de cuentas a adelantar durante la vigencia 2025, la cual busca crear espacios que permitan a los públicos de interés acercarse a la gestión institucional y misional de la entidad.

A partir de la experiencia recogida en años anteriores, se ha optado por articular a la estrategia de rendición de cuentas que adelanta la administración municipal semestralmente, un enfoque que recoja los avances y rinda cuentas sobre las acciones de política orientadas al bienestar de niños, niñas, adolescentes y jóvenes; para ello se tendrán



en cuenta las orientaciones que en la materia ha dispuesto la Procuraduría General de la Nación para la rendición de cuentas de infancia, adolescencia y juventud.

La Alcaldía Municipal San Martín de los Llanos, con el fin de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de Desarrollo “UNIDOS POR SAN MARTÍN 2024-2027, dentro del proceso de rendición de cuentas, lo hace de manera periódica, a través de las herramientas establecidas en la página web, cartelera, correos, Facebook, y programas radiales y televisivos; así mismo, en la programación descrita de Audiencias Públicas. Los informes de gestión son presentados a los entes de control, y publicados en la página Web de la Alcaldía: www.sanmartin-meta.gov.co.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable – Dependencia que lidera	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaboración de informe de gestión vigencia 2024	Informe vigencia 2024	Secretaría de Planeación	ENERO 2025
	1.2	Dar a conocer a través de la página web y redes sociales el informe de la vigencia 2024	Publicación informe vig 2024	Comunicaciones e ingeniero civil	FEBRERO 2025
	1.3	Informar periódicamente a la ciudadanía a través de la página web y Redes Sociales de las actividades desarrolladas como parte de la gestión la Alcaldía Municipal de San Martín de los Llanos, Meta	300 publicaciones anuales en redes sociales	Comunicaciones e ingeniero de sistemas	31/12/2025
	1.4	Realizar y publicar piezas visuales,	Piezas elaboradas y publicadas	Comunicaciones e ingeniero de sistemas	31/12/2025



		audiovisuales que den cuenta de la gestión municipal			
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Diálogos comunales	Diálogos con la comunidad	Alcalde municipal gabinete	ABRIL 2025 AGOSTO 2025 DICIEMBRE 2025
	2.2	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas virtual transmitida en vivo con espacios de interacción entre la Administración y la comunidad.	Audiencias publicas	Despacho del Alcalde y demás secretarios y directores, funcionarios y contratistas que participan en todos los procesos	MARZO /2025
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.1	Capacitación a funcionarios y servidores públicos en temas relacionados con transparencia, rendición de cuentas y/o participación ciudadana	Capacitaciones	Secretaria de Planeación Municipal	FEBRERO 2024
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar consultas a la ciudadanía por medio físico o a través de los medios electrónicos habilitados con el fin de propiciar el diálogo y su participación	Formularios o encuestas publicadas	Secretaria de planeación, comunicaciones, sistemas.	31/12/2025



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Dentro de las actividades a realizar para el año 2024 están las siguientes:

Componentes 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Radicación y asignación PQRSD y Solicitudes de Información o Documentos establecidos por la comunidad y demás ante la Administración Municipal, lo cual luego son entregados a la secretaria de gobierno y la Oficina de Control Interno para su respectivo seguimiento a la gestión de las PQRSD y Solicitudes de Información o Documentos	quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición atendidos dentro de los términos	Secretaria de gobierno y oficina de control interno Lideres de Procesos	JUNIO 2025 DICIEMBRE 2025
	1.2	Realizar informes a la alta dirección sobre la gestión a las PQRS	Informes entregados	Director Administrativo de control interno	JULIO 2025 ENERO 2026



	1.3	Aplicación periódica del formato de encuesta de satisfacción del ciudadano	Encuestas aplicadas	Oficinas que tengan atención al público	JUNIO DICIEMBRE 2025
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer la atención incluyente en los canales de atención presencial, telefónico y virtual	Avance en la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano	Despacho del alcalde, secretaria de planeación y Área de sistemas	ENERO – DICIEMBRE 2025
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Capacitación a los integrantes de la Administración Municipal en atención al ciudadano, atención a población vulnerable y lenguaje claro.	Capacitación realizada	Secretaria de planeación	Segundo semestre 2025
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualización de los trámites y otros procedimientos administrativos (SUIT y Guía de trámites y servicios).	Procesos documentados.	Secretaria de Planeación	12/2025
	4.2	Elaboración de informes de PQRD, que evidencien el cumplimiento de los términos legales en las respuestas de las mismas.	Informes semestrales elaborados	Control interno	Corte junio – diciembre 2025
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Elaborar informe de tabulación de las encuestas de satisfacción al ciudadano	Informes realizados	Dirección Administrativa de Control Interno	TRIMESTRAL



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

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. “Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad”.

Componente 5: Transparencia y acceso a la información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 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	Sitio web actualizado	Secretaría de Planeación -	ENERO – DICIEMBRE 2025
	1. 2	Registrar y actualizar en el SUIT los trámites y/o acciones de racionalización priorizadas.	Número de trámites u OPAS registrados en SUIT / No. de trámites identificados	Secretaría de Planeación y todos los procesos	SEPTIEMBRE 2025
	1. 3	Asegurar la publicación del Plan Anual de Adquisiciones y la contratación realizada por la Alcaldía de	PAA actualizado y publicado	Dirección Operativa de almacén, secretaria de Planeación – Ingeniero de sistemas	01/2025



		San Martín de los Llanos en SECOP			
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Gestionar la respuesta a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, llevando un registro de los PQRS presentados, sin importar el canal por el que hayan sido allegados por parte de la ciudadanía.	Indicador de Oportunidad en la respuesta a requerimientos	Todos los procesos	La asignación y seguimiento se realiza permanentemente e conforme a los requerimientos presentados, y publicar los informes generados.
	2.2	Incluir en el informe de seguimiento a PQRS la presentación de estadísticas sobre el número de solicitudes de información que ha contestado.	Informe de seguimiento a PQRS	Oficina de Control Interno con apoyo de Todos los procesos	Semestral
Subcomponente 3 Elaboración los instrumentos de gestión de la información	3.1	Actualización del inventario de activos de información según modelo de seguridad Mintic	Inventario de activos de información actualizado y publicado en página web	Secretaría de Emprendimiento o Competitividad e Innovación, Gestión Documental	DICIEMBRE 2025
	3.2	Actualizar el plan de seguridad y privacidad de la información, según lo	Plan de seguridad y privacidad de información actualizado y	Secretaría de Emprendimiento o Competitividad e Innovación	31 ENERO 2025



		establecido por el Mintic	publicado en página web		
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Adecuar todos los canales de comunicación para personas en situación de discapacidad	Cumplir con un 50% de canales adecuados	Secretaría de Gobierno - Ingeniero de sistemas.	DICIEMBRE 2025
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	5.1	Elaborar informe de solicitudes de información Peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de acceso a la información: Publicar en el Link de la página Web de informes de PQRS y en Transparencia	Informe de solicitudes publicado.	Dirección administrativa de control interno	Trimestral

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

Con el fin de fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción, la Administración Municipal creará estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Componente 6: Iniciativas adicionales					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Codigo de integridad	1.1	Implementar estrategias para socializar y apropiar el Código de Integridad	Actividades Realizadas	Secretaria de gobierno	31/04/2025
	1.2	Asegurar que la declaración de bienes y	Declaraciones de bienes y	Secretaria de gobierno	31/07/2025



		renta de los servidores públicos de la entidad, se presente en los términos y condiciones de los artículos 13 al 16 de la ley 190 de 1995	rentas presentadas		
--	--	---	--------------------	--	--

SOCIALIZACIÓN:

Una vez aprobado, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será socializado en las siguientes instancias: Comité Institucional de Gestión y Desempeño, funcionarios, así mismo, será socializado a la ciudadanía a través de nuestra página web www.sanmartin-meta.gov.co.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento a las diferentes estrategias y/o actividades en los diferentes componentes del presente Plan, la Alcaldía Municipal de San Martín de los Llanos cuatrimestralmente lo realizará a través de la Oficina de Control Interno. Cabe mencionar que el incumplimiento de estas actividades acarree sanciones disciplinarias y este proceso estará a cargo de la secretaria de Gobierno quien tiene a cargo el control interno disciplinario en la entidad.