



MUNICIPIO DE PALMIRA



CORPORACIÓN DE FERIAS, EVENTOS Y ESPECTÁCULOS DE PALMIRA CORFEPALMIRA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Versión 1.1
2020



INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de Gobierno Nacional y está contemplado dentro de la Política de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al ciudadano; es un instrumento preventivo para el control de la gestión institucional que consta de cinco componentes, que contienen los parámetros y el soporte normativo propio con lineamientos dados por las entidades rectoras de las diferentes políticas. para dar cumplimiento a lo establecido en las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014).

El primer componente está orientado a la Gestión del riesgo de corrupción y establece el diseño y aplicación de la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su análisis y control a los posibles hechos generadores de corrupción, evidenciado en la elaboración del mapa de riesgos de corrupción. Como segundo componente de este Plan, basado en la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, se encuentra la Estrategia de Racionalización de Trámites, que tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos de la Entidad, con el fin de facilitar el acceso a la gestión en los mismos.

Concedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada sobre la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del que hacer del Estado, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, tiene como finalidad afianzar la relación Estado –Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.

No menos importante, es el cuarto componente, la estrategia de Servicio al Ciudadano que tiene como finalidad establecer los lineamientos, parámetros, métodos y acciones que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada por el DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Finalmente se presenta el quinto componente del Plan, el cual desarrolla los Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información el cual tiene los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014 y actualizado con el decreto 103 de 2015. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.



1. OBJETIVOS Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO GENERAL

Planear, medir y controlar el cumplimiento de las acciones definidas en la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA en la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Prevención de los riesgos mediante la actualización de los posibles riesgos, la evaluación de los controles para que estos no se materialicen y estén enmarcados en la política de riesgos establecida por la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA; publicación del mapa de riesgos y sus respectivas medidas de mejora en lo que respecta al control.
- Determinar y hacer seguimiento a la aplicación de las iniciativas de racionalización de trámites en la Entidad.
- Definir las acciones necesarias para fortalecerla estrategia de atención al ciudadano en la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA, alineado con las iniciativas diseñadas por el Departamento Nacional de Planeación.
- Coordinar y evaluar la efectiva aplicación de las acciones que garanticen la implementación de los lineamientos generales de la política de acceso a la Información, tomando como guía lo definido en la iniciativa de Gobierno en Línea
- Racionalizar y optimizarlos trámites y servicios a cargo de la entidad.
- Integrarlas diferentes estrategias que le permitan a la entidad identificar y monitorear de manera oportuna los riesgos de corrupción presentes en ella
- Efectuar un proceso de rendición de cuentas efectivo y permanente, propendiendo por la transparencia de la gestión de la administración pública.
- Fortalecer la atención al ciudadano y su participación a través de los diferentes canales con los que cuenta la Entidad para la toma de decisiones.
- Garantizar el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública.



1.3. ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023 aplica para todos los servidores públicos y colaboradores de la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA involucrados en los procesos misionales, estratégicos, de apoyo y de evaluación independiente.

2 INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

2.1. MISIÓN

Corfepalmira es una empresa líder en planificación, organización y realización de eventos multisectoriales del suroccidente colombiano, que proporciona facilidades de negocios entre expositores y visitantes, logrando beneficios a los usuarios a través de un completo portafolio de productos y servicios.

2.2. VISIÓN

Posicionarnos en Colombia como líderes especialistas en la organización de ferias, eventos y espectáculos, con grandes beneficios económicos para expositores y compradores. Gozaremos de proyección nacional e internacional; en donde nos distinguiremos por la calidad de nuestro servicio ante los diversos sectores económicos del país, maximizando oportunidades de negocio, en donde la consigna principal será el mejoramiento continuo.

2.3. PRINCIPIOS Y VALORES

2.3.1. PRINCIPIOS

Cultura de calidad

Perfeccionar nuestros procesos, a través de una mejora continua, para lograr eficacia, eficiencia buscando alcanzar la excelencia, en beneficio y satisfacción de nuestro personal y clientes.

Cuidado del medio ambiente

Mantener en forma permanente la práctica de preservación y mejora del medio ambiente.

Lealtad

Ser fieles al objeto de la empresa, cumplir los mandatos constitucionales, orientar las actuaciones a los servicios de la comunidad.



Transparencia

Actuar con claridad y óptima utilización de todos los recursos, manejando la información en forma ágil, completa y veraz, generando confianza en la comunidad y socios. Por lo cual la comunicación interna y externa debe llegar de forma eficiente y rápida a los interesados.

Política Social

La Corporación de Eventos Ferias y Espectáculos de Palmira (Corfepalmira), velará por el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y el cumplimiento con la responsabilidad social de protección al medio ambiente.

Pertenencia

Que los empleados y contratistas de La Corporación de Eventos Ferias y Espectáculos de Palmira (Corfepalmira), se sientan identificados, se sientan dueños de la empresa, procurando de esta forma lo mejor para ella.

Prudencia

Los empleados y contratistas realizarán sus actuaciones en forma justa, adecuada, con moderación, cautela y precaución para evitar daños o dificultades; actuando en consecuencia a beneficio de la empresa.

Dignidad

Los empleados y contratistas fundamentarán sus actos en el buen trato con sí mismo y para con los demás, ejerciendo el derecho innato que les corresponde de respeto y trato ético.

2.3.2. VALORES

Son principios que permiten orientar los comportamientos en función de la realización como persona. Son creencias fundamentales que ayudan a preferir, apreciar y elegir una cosa en lugar de otra, o un comportamiento en lugar de otro. La Corporación de Eventos Ferias y Espectáculos de Palmira (Corfepalmira), adopta los siguientes valores.

Solidaridad

Generar compañerismo y un clima de amistad, trabajando juntos para cumplir nuestra misión y encaminarnos hacia el logro de nuestra visión. Tener disposición para ofrecer a los demás un trato amable y brindarles apoyo generoso, al tiempo que se cumplen las tareas con calidad, eficiencia, y pertenencia.

Puntualidad

Cumplir con los compromisos y obligaciones en el tiempo acordado, valorando y respetando el tiempo de los demás.



Responsabilidad

Cumplir con los deberes, obligaciones y contratistas de la empresa deberán realizar sus actividades asignadas en la forma correcta y adecuada, lo que constituye el cumplimiento de los objetivos de la entidad

Honestidad

Proceder correctamente, con honradez, respetando lo que le pertenece al otro, actuando en coherencia con el objeto social que debe cumplir la empresa.

Equidad

Otorgar a cada cual, dentro de la empresa, lo que corresponde según criterios ciertos y razonables

Respeto

Desarrollar una conducta que considere en su justo valor los derechos fundamentales de nuestros semejantes, y de nosotros mismos, valorar y aceptar la forma de pensar y el actuar de cada miembro de la empresa.

Tolerancia

Los empleados y contratistas de la Corporación de Eventos y Ferias de Palmira (Corfepalmira) serán pacientes, respetuosos, comprensivos y amables con las personas que los rodean.

Trabajo en equipo

Trabajo en conjunto, en colaboración con otros, para mayor efectividad. El personal de la Corporación con otros para mayor efectividad. El personal de la Corporación de Eventos Ferias y Espectáculos de Palmira mostrara un interés genuino por las necesidades de los otros, teniendo en cuenta que cada funcionario hace parte de un equipo que trabaja en beneficio de la comunidad.



3. MATRIZ DIAGNOSTICO PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN

FACTORES INTERNOS	
DEBILIDADES	FORTALEZAS
Rotación de personal	Idoneidad y experiencia en el personal directivo y profesionales de la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA
Obsolescencia de algunos equipos	Contar con un equipo de personal para el manejo de la contratación
Desactualización del manual de contratación	Tener acceso al proceso e implementación de la Política de Gobierno Digital y tener una página
Desconocimiento de las normas y riesgo o alertas	Contar con buenos canales de comunicación
tempranas en los problemas	interna y con los entes de control.
Falta de compromiso por parte de los funcionarios en la implementación del Modelo Estándar de Control.	Estar incursionando en la cultura de la legalidad y la transparencia administrativa.
FACTORES EXTERNOS	
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Cambios constantes en la legislación	Nuevas normas en materia de control de la Corrupción
Cambios en la infraestructura administrativa y rotación del personal en los cambios de periodo de gobierno.	Nuevos funcionarios con talento y ganas de servir.
Procesos de vigencias anteriores no fallados que afectan las finanzas	Renovación de la plataforma tecnológica.
Presiones e intrigas políticas y administrativas	Credibilidad y confianza de la ciudad.
Disposiciones del orden nacional que reduzcan los recursos de funcionamiento y control de asignación de nuevas competencias sin recursos.	Aplicación y nuevos recursos para funcionamiento de la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA.

3.1. TIPIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- Abuso de poder, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.
- Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.



- Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.
- Reforzamiento de las actitudes individualistas y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.
- La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.
- Corrupción política: Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.
- Corrupción administrativa pública: Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.
- Corrupción corporativa: Es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.
- Corrupción privada: Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.

3.2. MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN

- La falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales.
- La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.
- La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.
- La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.
- La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, lo que envía el mensaje de que la trasgresión de las normas no conlleva penalidad.



- La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.
- En el ámbito electoral, la continuidad en el uso de los fondos públicos para las campañas electorales, así como la falta de mecanismos para fiscalizar la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del Estado y de particulares.
- En el ámbito legislativo, las asignaciones de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores.
- Las áreas administrativas como sensibles a los
 - ✓ Procesos de Contratación
 - ✓ Construcción de obras
 - ✓ Compras y suministros
 - ✓ Gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente
 - ✓ Apropiaciones fraudulentas del patrimonio físico.
 - ✓ Vinculación de Personal de libre nombramiento y remoción y de contratación

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Como se mencionó, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA está conformado por cinco componentes los cuales se presentan a continuación.

4.1. COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción –Mapa de Riesgos de Corrupción

Este instrumento le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos de corrupción generados, tanto interna como externamente de la entidad. Para la construcción de la herramienta se toma como referente los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública. A continuación en la ilustración se describen los componentes relacionados con la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción



Ilustración 1. SUBCOMPONENTES ESTRATEGIA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

4.1.2. RIESGO DE CORRUPCIÓN

La guía define como Riesgo de Corrupción “la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular”. En la identificación de este tipo de riesgos concurren los componentes de su definición: (1) acción u omisión (2) uso del poder (3) desviación de la gestión de lo público (4) el beneficio privado



4.1.3. MAPA DE RIESGO

ITEM	PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIAS	ACCIONES	REGISTRO
1	GERENCIA: Proceso: Gestión del Talento Humano	Intervenir en la celebración de un contrato sin cumplir con los requisitos legales para favorecimiento propio o de terceros	CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS	Investigación disciplinaria y penal, Sanciones, pérdida de credibilidad y confianza, incumplimiento con el objeto del contrato. Demandas y daños de imagen.	Publicación en el SECOP. Rendición de cuenta en línea Auditoria Interna de Contratación	Informe final de auditoria Interna de Contratación. Registros en la página web del SECOP.
2	GERENCIA. Proceso: TIC	Acceso a algún sistema de información o de comunicaciones de la entidad con el fin de alterar datos o causar daño para favorecimiento personal o a un tercero.	ACCESO ILEGAL	Afecta la Confidencialidad e integridad de la información. Violación a documentos clasificados	Surtir las etapas de implementación del "Modelo de Seguridad y privacidad en la Información" bajo los lineamientos de Gobierno digital.	Procedimiento de control de información estandarizado
3	ÁREA FINANCIERA. Proceso: Tesorería , fiscalización	Recibir dinero por parte de terceros para agilizar el pago o modificar información para favorecimiento de tercero o propio.	COHECHO	Investigación Disciplinaria, Sanciones	Aplicación de los controles establecidos en procedimiento. Bajo el Modelo Integrado de Gestión, se está trabajando en la construcción y divulgación de Código de Integridad.	Registro Fotográfico. Listado de asistencia. Aprobación de pagos por parte del tesorero
4	ÁREA FINANCIERA. Proceso: Contabilidad	Información contable incompleta que no se pueda certificar su veracidad a la hora de registrarse ,alteración de documentos de soporte de pago	INEXACTITUD INTENCIONADA DE LA INFORMACIÓN	Elaboración y entrega de información que no refleja la realidad de la Corporación de Ferias, Eventos y espectáculos de Palmira	Las actuaciones de fiscalización son revisadas por el coordinador de fiscalización y el Revisor fiscal. Los expedientes deben cumplir con la norma de Gestión documental frente al resguardo y protección	Soportes físicos. Informes periódicos.
5	ÁREA FINANCIERA. Proceso: Presupuesto	Destinación indebida de las fuentes de financiación	PECULADO	Imagen Corporativa Negativa, investigaciones disciplinarias.	Desde que se hace el presupuesto, la destinación específica de los recursos está definida	Soportes físicos
6	GERENCIA. Proceso: Interventoría	Cuando un servidor público abusando de su cargo o de sus funciones, induce a que alguien de o promete para su propio beneficio o el de un tercero, obviando las normas legales y los parámetros requeridos de interventoría	CONCUSIÓN	Deterioro de la imagen corporativa. Sanciones, pérdida de credibilidad y confianza, demandas.	Divulgación sobre Código de Integridad y código único disciplinario. Verificación aleatoria de informes de interventoría	Registros Fotográficos. Listado de asistencia. Verificación de informe de interventoría .Auditoria Interna de Contratación (reposa en la oficina de control Interno)



MUNICIPIO DE PALMIRA



ÍTEM	PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIAS	ACCIONES	REGISTRO
7	GERENCIA. Proceso: Contratación, Ejecución de obra por administración directa.	Conducta contraria a la ley, en la que un servidor público o un particular viola el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, tiene interés indebido en la celebración de contratos, o realiza un contrato sin los requisitos establecidos legalmente.	CELEBRACIÓN INDEBIDA DE CONTRATOS	Investigación disciplinaria y penal, Sanciones, pérdida de credibilidad y confianza y daños de imagen.	Revisar que cada carpeta contenga los formatos correspondientes al proceso, concepto jurídico y evaluación pertinente , antes de la elaboración del contrato	Se evidencia en la carpeta del contrato.



4.2. COMPONENTE 2: Racionalización de trámites

La Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA, tomando como referente la “Guía para la racionalización de trámites” del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP - y conociendo la necesidad de la Entidad de continuar con la labor de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y de facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, para contribuir con la mejora del funcionamiento interno mediante el uso de las tecnologías de la información, busca aplicar dentro de su operación las estrategias tendientes al logro de los siguientes objetivos:

Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.

Hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas para dar respuesta oportuna a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.

Promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

La Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA, en cumplimiento de su Objeto, pone a disposición de la ciudadanía y de otros entes de Gobierno los siguientes trámites y otros procedimientos administrativos:

- ✓ Alquiler de Espacios en el Recinto Ferial “Alvaro Domínguez Vallecilla”

Para la vigencia 2023, se ajustara la información de los trámites inscritos efectuando actualización de los mismos si es el caso, igualmente, se adelantará las acciones correspondientes con miras a gestionar el inventario de los diferentes trámites y OPAS pendientes de documentar en la Plataforma SUIT (Sistema Único de Información de Trámites). Acción que involucra la participación de las diferentes dependencias de la Entidad, específicamente a los responsables de cada despacho y/o responsables de los trámites y/o OPAS.



4.2.1. Estrategia de Racionalización de Trámites

teniendo en cuenta la Ley 962 de 2005 -“Ley Anti-tramites”, el Decreto 019 de 2012, la política de racionalización de trámites, la Guía de Racionalización de Trámites establecida por el DAFP y la estrategia lanzada por el gobierno “Estado Simple, Colombia Ágil” ha planeado la intervención a los trámites y otros procedimientos administrativos –OPA, institucionales y sectoriales

A continuación, se presenta la Estrategia de Racionalización de Trámites enmarcada en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del año 2023.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES				
Subcomp.	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Cumplimiento
Racionalización de trámite de alquiler de espacio en recinto ferial	Implementar la matriz sugerida por el Departamento Administrativo de la Función Pública para la estrategia de racionalización de trámites.	Matriz Racionalización de trámites.	Gerencia	31/12/2023
	Registrar en la plataforma SUIT la estrategia de racionalización implementada por la entidad	Evidencia de registro en SUIT	Comercial	31/12/2023
	Monitorear y revisar periódicamente el cumplimiento a lo establecido en la matriz de racionalización.	Evidencia de seguimiento a matriz de racionalización	Gerencia	31/06/2023 31/12/2023
	Registrar datos de operación de cada uno de los trámites ofrecidos por Corfepalmira y registrados en la plataforma SUIT	Evidencia de registro en plataforma SUIT	Comercial	31/06/2023 31/12/2023

4.3. COMPONENTE 3: Rendición de cuenta.

De acuerdo al Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, se entiende rendición de cuentas como “(...)un proceso(...)mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es decir, es un ejercicio continuo y transversal orientado a fortalecer la relación entre la entidad y el ciudadano.

4.3.2. Objetivo de la Estrategia para la Rendición de Cuentas

Fortalecer la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía a través del desarrollo de instrumentos y canales de comunicación que permitan informar a la ciudadanía de manera permanente sobre los proyectos, programas, logros y demás temas de interés público que desarrolla La Corporación de Ferias, eventos y Espectáculos de Palmira - CORFEPALMIRA; y a su vez interactuar con las personas garantizando los principios de participación.



4.3.3. Metas de la Estrategia para la Rendición de Cuentas

4.3.3.1. Componente de información:

- Fortalecer la estrategia de comunicación efectiva en lenguaje comprensible e incluyente para las personas.
- Lograr la efectividad en los canales de comunicación.
- Lograr una estrategia de rendición de cuentas incluyente con toda la ciudadanía y de manera permanente con las personas.
- Generar, difundir y facilitar el acceso a información veraz y confiable.
- Obtener los máximos niveles de transparencia en los procesos de contratación pública.

4.3.3.2. Componente de diálogo:

- Dar respuesta oportuna, y clara y de fondo a las PQRS de los ciudadanos.
- Generar espacios o mecanismos de diálogo e interacción permanentes.

4.3.3.3. Componente de incentivos, evaluación y retroalimentación:

- Sensibilizar y capacitar a los funcionarios del Ministerio acerca del proceso de rendición pública de cuentas.
- Evaluar el proceso de rendición de cuentas e implementar acciones de mejora teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas por las personas.

4.3.4. Estrategia para la Rendición de Cuentas

RENDICIÓN DE CUENTAS				
SUBCOMP	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO
1 Información de calidad y en lenguaje	Generar datos y contenidos sobre la gestión que permitan	Publicaciones en intranet, redes sociales, página web, etc.	Gerencia	Todo el año



MUNICIPIO DE PALMIRA



comprensible	mostrar resultados (publicaciones, informes de gestión, participación); en caso de ser necesario, publicar en página web.			
2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Participar en las ferias de Atención al Ciudadano programadas por el DNP	Listados de Asistencia o evidencias de la participación en las ferias de Atención al Ciudadano programadas por el DNP	Área Comercial	Cuando aplique (de acuerdo al cronograma establecido por DNP)
	Reportar actividades de dialogo realizadas con la ciudadanía (audiencia pública, espacios de interacción, diálogo público, agendas regionales, rendición de cuentas en las regiones del país, mesas de dialogo, consultas previas, talleres) en la página web de la entidad	Documentos o evidencias de convocatoria, listados de asistencia, videos, etc.	Gerencia	Permanente
	Construirla metodología y herramientas necesarias para la consolidación de las actividades de rendición de cuentas	Actas de reunión, listas de asistencias de mesas de trabajo y herramientas para la consolidación de las actividades de rendición de cuentas	Gerencia	31/12/2023
3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Gestionar capacitaciones por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública donde se incluyan temas de rendición de cuentas	Evidencias de gestión realizada o capacitaciones realizadas	Gerencia	31/08/2023



MUNICIPIO DE PALMIRA



4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Incluir avances en rendición de cuentas en informe de gestión en el capítulo correspondiente al Modelo Integrado de Planeación y Gestión.	Informes de gestión con temas de rendición de cuentas	Gerencia	31/12/2023
---	---	---	----------	------------

5 COMPONENTE 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

En este componente se busca facilitar el ejercicio de los derechos y la satisfacción del ciudadano, por medio de la mejora de la calidad y acceso a los trámites y servicios prestados por la entidad. Así pues, en el presente componente se plasmarán una serie de acciones definidas al interior de la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA, con la finalidad de mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios prestados por la entidad.

5.1. Estrategia De Servicio Al Ciudadano

La Estrategia de Servicio al Ciudadano a aplicar para la vigencia 2023 contemplará el proceso de implementación de la política de atención al ciudadano, así como la actualización del “MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, Derechos de petición-quejas –reclamos-sugerencias-denuncias. Es en estos documentos en donde se consignarán los lineamientos que deben asumir todos aquellos Servidores Públicos que interactúan con los ciudadanos, entidades públicas o entidades privadas que cumplan con funciones públicas. Esta herramienta será de obligatorio cumplimiento para quienes hagan parte de la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA, sin importar el tipo de vinculación con él y si atienden o no a los ciudadanos de manera directa. Dentro de la formulación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano se consideran actividades de calificación de los servicios que presta la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA y la consolidación de sus resultados -Índice de Satisfacción del Cliente. Adicionalmente, acogiendo las orientaciones dadas por el DNP como apoyo para la aplicación de las mejores estrategias de Servicio al Ciudadano, la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA desarrollará las siguientes actividades:

1. Capacitaciones con acompañamiento del DNP
2. Aplicación de encuestas de percepción ciudadana
 - a. Levantamiento de información
 - b. Diseño de la encuesta de percepción ciudadana
 - c. Aplicación de percepción servidor publico
3. Revisión del FURAG respecto al plan de mejora en temas relacionados con el servicio al ciudadano
4. Revisión de la Caracterización de usuario



A continuación, se listan algunas de las estrategias que contribuirán a mejorar el servicio al ciudadano en la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA.

- Actualización del “Manual de Atención al Ciudadano de la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA” de acuerdo con los lineamientos del Departamento de Nacional de Planeación.
- Incorporar en el plan institucional de capacitación el desarrollo de programas de capacitación para los Servidores Públicos de la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA que incluya protocolos de servicio al ciudadano en los canales presencial, virtual y vía telefónica.
- Hacer campañas que promulguen y motiven el buen servicio al ciudadano en los servidores públicos de la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA.
- Consolidación de alianzas estratégicas con otras entidades para garantizar el servicio a poblaciones vulnerables
- Actualizar periódicamente la información publicada en la página web de la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA que corresponde al enlace de “Atención al ciudadano”
- Participar activamente en la Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano promovidas por el Departamento Nacional de Planeación a través de la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental
- Garantizar la interacción del ciudadano-entidad -ciudadano a través de la página web de Corfepalmira www.corfepalmira.gov.co mediante la cual el ciudadano puede presentar sugerencias, quejas reclamos y denuncias y solicitudes.
- Protocolos de servicio
- Política de tratamiento de datos.

5.2. Canales Institucionales de Atención al Ciudadano

La Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios para que los ciudadanos puedan acceder a los servicios prestados por la Entidad:



CANAL	ATENCION
Canal Presencial	Recinto Ferial "Álvaro Domínguez Vallecilla" Carrera 24 # 20-00 Barrio Recreo Palmira, Valle del Cauca Código Postal. 763533 Horario de Atención: Lunes a Jueves 7:30 a.m. – 12:30 p.m. – 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y Viernes 7:30 a.m. a 12:30 p.m. – 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
Canal Telefónico	(+57 2) 2759000 Cel. 316 4681118
Sitio Web	www.corfepalmira.gov.co
Canal correo electrónico	gerencia@corfepalmira.gov.co
Sede Electrónica	https://www.corfepalmira.gov.co/contactenos/
Redes Sociales	https://www.facebook.com/corfepalmira https://twitter.com/corfepalmira https://www.instagram.com/corfepalmira

6. COMPONENTE 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

La Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA atiende los compromisos propios de este componente mediante la publicación de información a la cual el ciudadano tiene acceso, así como las respuestas a inquietudes presentadas por el mismo. Las actividades detalladas para dar cumplimiento a este componente, clasificadas por los lineamientos definidos para este propósito, son los siguientes:

6.1. Lineamientos de transparencia activa o disponibilidad de información

La Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA atendiendo los lineamientos de la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015, coloca a disposición del público los diferentes medios relacionados con acceso a la información. De igual forma continua, aunando esfuerzos de revisión y actualización permanente de la información.



Los medios de publicación son medios físicos y electrónicos

- **Medios físicos.**

Los siguientes son los puntos que hemos definido para la atención al ciudadano:

Punto de radicación de comunicaciones oficiales – Área Comercial: se recepcionen todas las solicitudes de información, para dar respuesta al ciudadano.

- **Medios Electrónicos**

Página Web Institucional: Categoría de Transparencia.
<https://www.corfepalmira.gov.co/transparencia-publica/>



Ley 1712 de marzo 6 de 2014. Por medio del cual se creó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. En cumplimiento a la Ley la Corporación de Ferias, Eventos y Espectáculos de Palmira – CORFEPALMIRA, coloca a disposición de la ciudadanía la siguiente información:



1. MECANISMO DE CONTACTO

1.2. MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.3. LOCALIZACIÓN FÍSICA, HORARIOS Y DIAS DE ATENCIÓN

1.4. CORREO ELECTRÓNICO PARA NOTIFICACIONES JUDICIALES



6.2. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información

- Actualización y divulgación del esquema de publicación de información
- Actualización y divulgación del índice de información clasificada y reservada

6.3. Criterio diferencial de accesibilidad

Aplicar y verificar semestralmente el instrumento de accesibilidad al sitio web institucional a través de los criterios definidos en la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 y plantear acciones de mejora.

6.4. Monitoreo del acceso a la información pública

Aplicar y verificar trimestralmente el instrumento de seguimiento de información a publicar en sitio web institucional, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Decreto MinTIC 3564 y demás lineamientos en cumplimiento de la Estrategia de Gobierno Digital y los requerimientos en los indicadores evaluados en el índice de transparencia.