

**PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**ESCUELA CONTRA LA  
DROGADICCIÓN DE  
ANTIOQUIA.**

**ENERO DE 202**

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCION.....	4
1.1.	GENERALIDADES.....	4
1.2.	MARCO LEGAL .....	5
1.3.	OBJETO.....	5
1.4.	MISIÓN .....	5
1.5.	VISIÓN.....	5
1.5.1.	Mirada comunicacional: .....	5
1.5.2.	Mirada Misional: .....	6
2.	VALORES .....	6
2.1.	Honestidad:.....	6
2.2.	Respeto:.....	6
2.3.	Liderazgo: .....	6
2.4.	Cooperación:.....	6
2.5.	Proactividad: .....	6
3.	PRINCIPIOS.....	7
3.1.	Universalidad: .....	7
3.2.	Solidaridad: .....	7
3.3.	Igualdad: .....	7
3.4.	Equidad:.....	7
3.5.	Calidad.....	7
3.6.	Eficiencia:.....	7
3.7.	Prevención: .....	7
4.	COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO .....	8
5.	MARCO NORMATIVO.....	8
6.	DEFINICION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:.....	11
7.	OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION .....	11
7.1.	OBJETIVOS GENERALES .....	11
7.2.	OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	11
8.	COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. ....	12
9.	MAPA DE RIESGOS .....	13
9.1.	Seguimiento Mapa De Riesgos .....	13
9.1.1.	Medidas Para Mitigar El Riesgo.....	13
9.1.2.	Control De Los Riesgos De Corrupción .....	13
9.1.4.	Rendición De Cuentas.....	17

9.1.5.	Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano .....	20
9.1.6.	Quejas, Sugerencias Y Reclamos: .....	23
9.1.7.	Taquilla única: .....	24
9.1.8.	Atención Directa:.....	24
9.1.9.	Buzón de sugerencias: .....	24
9.1.10.	Línea de atención al ciudadano: .....	24
9.1.11.	Derechos de Petición:.....	24
10.	MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	27
10.1.	Iniciativas adicionales.....	30
11.1.	Modelo Estándar De Control Interno: .....	30
11.2.	Pólizas De Garantía: .....	30
11.3.	Plan De Mejoramiento Por Procesos:.....	31
11.4.	Página Web de la Escuela:.....	31
11.5.	Gestión Documental:.....	31

## **1. INTRODUCCION**

### **1.1. GENERALIDADES**

La Escuela Contra la Drogadicción, como establecimiento público del orden departamental, adscrita a la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia u organismo que lo sustituya, creada mediante Ordenanza 24 del 14 de noviembre de 2018 emitida por la Asamblea Departamental de Antioquia, con NIT 901341579-3.

Tiene personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio independiente, creada con el objetivo de llevar a cabo las funciones administrativas de liderar el proceso de investigación y gestión del conocimiento y la generación de insumos para la cualificación de procedimientos relacionados con las adicciones y la articulación de los actores relacionados, con el fin de dar cumplimiento a los fines del Estado.

En desarrollo de su objeto misional, La Escuela Contra la Drogadicción adopta el presente manual anticorrupción, siguiendo los lineamientos legales de Buen Gobierno, Gestión Transparente y control interno y demás normas que regulan la función y gestión pública.

Conocer y aplicar en debida forma el presente manual anticorrupción, se entrecruza con la gestión transparente y los deberes de informar los procesos institucionales, los perfiles de los diferentes cargos públicos y las actividades misionales que desarrolla La Escuela contra la Drogadicción, información pasiva y la información activa que las personas y los diferentes grupos de interés reclamen a la entidad.

Acorde a la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, según los estándares que deben cumplir las entidades públicas; definida por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, en el marco del Programa presidencial de Modernización, Eficiencia t Transparencia y Lucha contra la Corrupción; El plan incluye cinco componentes, así:

- Gestión del riesgo de corrupción.
- Racionalización de trámites.
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

## **1.2. MARCO LEGAL**

El presente manual fue adoptado mediante Resolución 19 del 29 de enero de 2020 y se sustenta legalmente en la Constitución Política de Colombia, en especial los artículos 209 y 267, la Ley 87 de 1993 con sus reformas y modificaciones, la Ley 1474 de 2011.

Igualmente se sustenta en las normas legales y técnicas que regulan asuntos específicos en los diferentes campos y objetos de contratación.

## **1.3. OBJETO**

La Escuela Contra la Drogadicción será el de ser una entidad de consulta permanente y apoyo a la investigación, gestión del conocimiento, generación de insumos para la cualificación de los procedimientos relacionados con las adicciones y la articulación de todos los actores relacionados con el tema de Drogadicción del Departamento de Antioquia. Liderará el proceso de investigación en tratamientos para las adicciones como articulador de los actores relacionados, será apoyo a todas las demás organizaciones encargadas de temas de drogadicción en los municipios, Departamentos, Distritos, y entidades descentralizadas, etc.; Llevar a cabo las funciones administrativas propias de la marcha del negocio, todas las demás actividades lícitas que sirvan a la consultoría y apoyo en drogadicción. Como centro de investigación y capacitación podrá encargarse del adiestramiento del personal requerido para el sector de salud y otros conexos, en el campo de la drogadicción y/o alcoholismo.

## **1.4. MISIÓN**

La Escuela Contra la Drogadicción es un Establecimiento Público del orden departamental, centro de investigación y gestión del conocimiento que aborda la problemática del consumo de sustancias psicoactivas y adicciones con comunidades, niños, niñas, jóvenes y adolescentes; comprometida con la promoción, prevención, búsqueda de soluciones y difusión de políticas públicas para el mejoramiento de la salud de la población Antioqueña.

## **1.5. VISIÓN**

### **1.5.1. Mirada comunicacional:**

El consumo de sustancias psicoactivas es un tema preocupante debido a las consecuencias sociales que este conlleva, se trata de una problemática que debe de ser objeto de estudio continuo. La Escuela Contra la Drogadicción será la institución líder en el ámbito Local, Departamental, Nacional e internacional en generar conocimiento a través de instrumentos y procesos técnicos de investigación en frente al consumo de sustancias psicoactivas.

### **1.5.2. Mirada Misional:**

Ser la institución líder en el ámbito local, Departamental, Nacional e internacional en generar conocimiento a través de instrumentos y procesos técnicos de investigación en la problemática del consumo de sustancias psicoactivas.

## **2. VALORES**

### **2.1 Compromiso:**

Responsabilidad social que se adquiere en el abordaje de la problemática del consumo de las sustancias psicoactivas y las adicciones.

#### **2.1. Honestidad:**

Anteponer la verdad en los procesos liderados por la Escuela Contra la Drogadicción -ECD- Luis Carlos Galán Sarmiento.

#### **2.2. Respeto:**

Los procesos desarrollados en por la Escuela Contra la Drogadicción -ECD- Luis Carlos Galán Sarmiento estarán enmarcados en el reconocimiento a la diferencia, diversidad y la inclusión.

#### **2.3. Liderazgo:**

Generar alternativas de solución innovadoras y creativas para el manejo de la problemática del consumo de sustancias psicoactivas y adicciones.

#### **2.4. Cooperación:**

Articular las acciones interinstitucionales e interdisciplinarias aunando esfuerzos y optimizando recursos que generen impacto social.

#### **2.5. Proactividad:**

búsqueda permanente de las alternativas de solución frente a la problemática al consumo de sustancias psicoactivas y adicciones.

### **3. PRINCIPIOS**

#### **3.1. Universalidad:**

Ampara a todos los residentes en el país, en todas las etapas de la vida.

#### **3.2. Solidaridad:**

Es la práctica del mutuo apoyo entre las instituciones tanto públicas como privadas para garantizar el acceso y sostenibilidad a los servicios.

#### **3.3. Igualdad:**

El acceso se garantiza sin discriminación a las personas residentes en el territorio colombiano, por razones de cultura, sexo, raza, origen nacional, orientación sexual, religión, edad o capacidad económica, sin perjuicio de la prevalencia constitucional de los derechos de los niños, propiciando espacios de intervención comunitarias.

#### **3.4. Equidad:**

Se debe garantizar el acceso a los servicios independientemente de su capacidad de pago y condiciones particulares de cada persona natural o jurídica; haciendo énfasis en las intervenciones comunitarias.

#### **3.5. Calidad**

Los servicios deben ser provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada.

#### **3.6. Eficiencia:**

Es la óptima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en salud y calidad de vida de la población.

#### **3.7. Prevención:**

Es el enfoque de precaución que se aplica a la gestión del riesgo, a la evaluación de los procedimientos y a la prestación de los servicios.

#### 4. COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO

La coordinación de las actividades definidas en el Plan está a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera.

El seguimiento y evaluación está a cargo de la Oficina de Control Interno.

#### 5. MARCO NORMATIVO

<b>Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>	<b>Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción</b>	<b>Art. 73°</b>	<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:</b> Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir ésta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia— .
	<b>Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE.</b>	<b>Art. 4°</b>	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción
		<b>Art. 2°</b>	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República
	<b>Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE</b>	<b>Art. 55°</b>	Deroga el Decreto 4637 de 2011
		<b>Art. 15°</b>	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.



	<b>Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República</b>	<b>Arts .2.1.4.1 y siguientes</b>	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
<b>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</b>	<b>Decreto 1081 de 2015</b>	<b>Arts.2.2.22. 1 y siguientes</b>	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
	<b>Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública</b>	<b>Título 24</b>	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
<b>Trámites</b>	<b>Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites.</b>	<b>Todo</b>	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	<b>Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites</b>	<b>Todo</b>	Dicta 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.
<b>Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)</b>	<b>Decreto 943 de 2014 MECI</b>	<b>Arts. 1 y siguientes</b>	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	<b>Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública</b>	<b>Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes</b>	Adopta la actualización del MECI.
<b>Rendición de cuentas</b>	<b>Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.</b>	<b>Arts. 48 y siguientes</b>	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
<b>Transparencia y Acceso a la Información</b>	<b>Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la</b>	<b>Art. 9</b>	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan

	<b>Información Pública.</b>		Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
<b>Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias</b>	<b>Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción</b>	<b>Art. 76</b>	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	<b>Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE</b>	<b>Art .15</b>	Funciones de la Secretaria de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	<b>Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición.</b>	<b>Art. 1°</b>	Regulación del derecho de petición.
	<b>Decreto 2145 de 1999</b>		Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones
	<b>Ley 734 de 2002</b>		Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
	<b>Ley 489 de 1998</b>		Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
	<b>Ley 190 de 1995</b>		Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la

			corrupción administrativa
	<b>Ley 1437 de 2011</b>		Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

## **6. DEFINICION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, es un elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, comprende los siguientes componentes: identificación de riesgos de corrupción, estrategias Anti trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos y gestión contractual.

## **7. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION**

### **7.1. OBJETIVOS GENERALES**

- Formular acciones en 2020 tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.
- Informar y brindar de herramientas contundentes a la comunidad en general en el ejercicio y control del derecho político que ostentan.
- Promover y socializar herramientas e instrumentos encaminados a la prevención, disminución y denuncia de los actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- Implementar estrategias eficaces de publicidad y visibilidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
- Buscar desarrollar una gestión transparente al servicio de todos los habitantes y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos procurando mejorar las condiciones de vida de las comunidades, lo cual solo podrá lograrse con acciones coordinadas y en todos los sectores.

### **7.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Verificar, valorar y actualizar los riesgos de corrupción de La Escuela contra la Drogadicción de Antioquia, definiendo las políticas de control y seguimiento a estos.
- Fortalecer las estrategias anti tramites diseñadas para el buen ejercicio de nuestra entidad y la buena prestación de nuestros servicios a la comunidad.

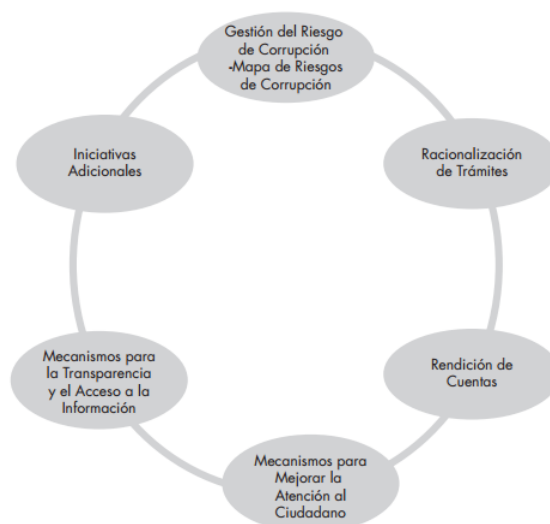
- Consolidar los mecanismos y estrategias de rendición de cuentas a la ciudadanía y grupos de interés con el fin de brindar mecanismos de expresión y control social.
- Resaltar los factores de éxito que han permitido un mejoramiento en la prestación de nuestros servicios y el mejoramiento en la atención a los ciudadanos.

## 8. COMPONENTES Y ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios y lo integran las siguientes políticas públicas:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- Racionalización de Trámites.
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- Iniciativas adicionales

### COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

## **9. MAPA DE RIESGOS**

### **9.1. Seguimiento Mapa De Riesgos**

#### **9.1.1. Medidas Para Mitigar El Riesgo**

La Dirección General de la Escuela contra la Drogadicción de Antioquia, para mitigar el impacto de factores internos o externos que afecten el buen desempeño de los procesos cuenta con los siguientes elementos.

- Mapa de Riesgos por procesos.
- La Página Web de La Escuela Contra la Drogadicción parámetros e información estipulada por la Ley 1712 de 2014 “Transparencia y acceso a la información” y reglamentada por el Decreto Ley 103 de 2015
- En la página web, se encontrará un link para peticiones, quejas y reclamos
- Realización de rendición de cuentas a la comunidad.
- Circulares informativas con las novedades administrativas de interés interno y externo.

#### **9.1.2. Control De Los Riesgos De Corrupción**

- Con el objetivo de realizar un adecuado control a los riesgos de Corrupción, La Escuela Contra la Drogadicción habilitará mecanismos y canales de comunicación para que los ciudadanos puedan realizar aportes, sugerencias e igualmente denunciar si se presenta algún caso de corrupción.
- Adicionalmente la Escuela Contra la Drogadicción trabaja en la Implementación del Modelo Estándar de Control Interno, con la finalidad de mejorar continuamente la gestión y realizar una revisión permanente de los procesos, que permitan tomar las acciones necesarias para corregir las posibles fallas y cumplir con la misión institucional.
- Desde la Oficina de Control Interno se realizará el seguimiento a las actividades contempladas en este Plan, de tal forma que se puedan evaluar constantemente los avances en el cumplimiento de las políticas de Administración del Riesgo.

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha límite Programada	
<b>Política de Administración de Riesgos</b>	1.1.	Adoptar política de Administración del Riesgo	Acto administrativo Aprobado.	Subdirección administrativa	Diciembre 2020
	1.2.	Publicación y socialización de ajustes en la Política de Administración del Riesgo si se realizan.	Política publicada y socializada.	Subdirección Administrativa.	Diciembre 2020
<b>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	2.1.	Realizar talleres a las dependencias sobre la gestión del riesgo de corrupción y conjuntamente realizar mesas de trabajo para la validación y/o actualización de los riesgos de corrupción definidos.	Talleres realizados (5)	Subdirección administrativa Oficina de Control Interno	
	2.2.	Consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción DNP 2018 (1)	Subdirección administrativa	Diciembre 2020
	2.3	Publicación del seguimiento y actualización del mapa de riesgos de corrupción en La Escuela Contra la Drogadicción	Seguimiento al Mapa de Riesgo publicado.	Oficina de Control Interno.	Diciembre 2020

<b>Consulta y divulgación</b>	3.1.	Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en la Página Web de la Escuela Contra la Drogadicción .	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado (1)	Subdirección Administrativa.	Diciembre 2020
	3.2.	Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción para conocimiento y control al interior de la entidad	Correo electrónico y/o Comunicaciones Internas y Comité de Gestión y Desempeño institucional (2)	Subdirección administrativa.	Diciembre 2020
<b>Monitoreo y Revisión</b>	4.1.	Consolidar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran	Documento con resultados del monitoreo.	Subdirección administrativa y líderes de procesos.	Diciembre 2020
<b>Seguimiento</b>	5.1.	Seguimiento por parte de los líderes del proceso a la implementación de las actividades para el fortalecimiento de los	Avance de acciones ejecutadas.	Oficina de Control Interno	Diciembre 2020

	controles y la disminución de la probabilidad de ocurrencia.			
5.2.	Realización de auditorías de seguimiento a la administración de los riesgos.	Informe de auditorías.	de Oficina Control Interno	de Diciembre 2020

### 9.1.3. Racionalización de trámites.

Este componente facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Con el fin de facilitar el inventario de trámites se utilizará la siguiente tabla:

Racionalización de trámites.					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha limite programada.
<b>1.Priorización u racionalización de trámites.</b>	1.1	Implementar mecanismos para la gestión de medios virtuales.	Capacitaciones y estructurar trámites de manera digital.	Subdirección Administrativa.	Diciembre 2020
	1.2	Construir el inventario de trámites y otros procedimientos	Procedimientos y trámites definidos.	Subdirección Administrativa.	Diciembre 2020



		administrati vos.			
	1.3	Identificar trámites de alto impacto y priorizar.	Instructivo para identificació n de trámites.	Subdirección Administrativa.	Junio 2020
	1.4	Registrar trámites y otros procedimien tos administrati vos en el SUIT.	Trámites registrados en el SUIT.	Líderes de Procesos.	Diciembre 2020

El desarrollo de este componente será coordinado por los líderes de proceso vinculado, con el apoyo de la Dirección de Planeación. Para ellos se trabajará con base en la priorización definida, según las necesidades de los objetivos misionales y la disponibilidad de los recursos de La Escuela Contra la Drogadicción.

#### **9.1.4. Rendición De Cuentas**

Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la entidad Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

El componente de rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, La Escuela contra la Drogadicción de Antioquia la totalidad de las actuaciones de la gestión

contractual en su Portal Web, de los contratos celebrados o a celebrar. Además, La entidad debe publicar todo su proceso de contratación en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal – SECOP I y II.

La rendición de cuenta se adoptará como un proceso permanente que orienta a afianzar la relación con la ciudadanía en general y La Escuela Contra la Drogadicción mediante la publicación en la página web para la difusión de información y la socialización de la información con el apoyo de los medios de comunicación.

La Página Web de La Escuela Contra la Drogadicción se mantendrá a disposición de los ciudadanos con información comprensible, actualizada, oportuna y completa relacionada con datos, estadísticas, indicadores, informes, información sobre estados financieros, acuerdos y demás información relevante relacionada con la gestión de la entidad desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.

<b>Rendición de cuentas.</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Límite programada</b>	
<b>1. Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	<b>1.1</b>	Actualización de la información general a disposición de los ciudadanos en la página web (datos, estadísticas, informes de gestión, indicadores, información sobre estados financieros)	Página actualizada con la información mínima requerida según la guía.	Líderes de proceso y área de Comunicaciones	Permanente.
	<b>1.2</b>	Creación de un boletín	Boletín	Comité Primario	Semestral

		para la escuela con avances de la gestión.			
<b>2.Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	<b>2.1</b>	Actualización y socialización del plan de rendición de cuentas.	plan elaborado, aprobado y socializado .	Encargados de la planeación y comunicaciones.	Diciembre 2020
	<b>2.2</b>	Audiencia Pública de Rendición de cuentas.	Informe de resultados de la audiencia.	Director y Área de Comunicaciones .	Diciembre 2020
	<b>2.3</b>	Informe de estrategia de Rendición de cuentas de la vigencia.	Informe de resultados de la audiencia.	Director y Área de Comunicaciones	Diciembre 2020
<b>3.Incentivos para motivar a la cultura de la rendición de cuentas.</b>	<b>3.1</b>	Plan de sensibilización en tema de orientación del comportamiento de los funcionarios adecuado a la normatividad existente.  -Rendición de cuentas.  - Autocontrol.  -Política Anticorrupci	Plan de sensibilización ejecutado	Área encargada de gestión humana y Planeación.	Diciembre 2020

		ón.			
<b>4. Evaluación y retroalimentación a la gestión.</b>	<b>4.1</b>	Elaboración y publicación de informe de gestión de la vigencia 2020	Informe elaborado y publicado	Área encargada de planeación.	Diciembre 2020
	<b>4.2</b>	Elaboración y publicación de Avance de Plan de Acción a junio del 2020	Informe elaborado y publicado.	Área encargada de Planeación.	Diciembre 2020

#### 9.1.5. Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano

Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio departamental, y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Escuela con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano; En cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474, el cual establece que:

*“En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*

*La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página Web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*

*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página Web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan*

conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

Mediante el trabajo en este componente La Escuela Busca mejorar la eficiencia y la eficacia y la eficiencia en la atención a las PQRSD, satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía de manera efectiva. Busca crear y aplicar efectivamente un procedimiento para la atención a las peticiones, solicitudes de información, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales son coordinadas y evaluadas por La Escuela Contra la Drogadicción con la finalidad de determinar el grado de atención y su oportunidad de respuesta.

<b>Mecanismos de Atención al ciudadano.</b>				
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha Límite programada</b>
<b>1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.</b>	<b>1.1</b> Creación del área de atención virtual al ciudadano.	Área de implementada en La Escuela Contra la Drogadicción.	Subsecretaría Administrativa y Área de Comunicaciones	Diciembre 2020
<b>2. Fortalecimiento de los canales de atención.</b>	<b>2.1</b> Creación del sistema de PQRSD	Sistema y socialización	Comité Primario	Agosto 2020
<b>3. Talento humano</b>	<b>3.1</b> Capacitación para cualificación y fortalecimiento de las competencias	Evento realizado.	Área encargada de la gestión Humana y de Planeación.	Diciembre 2020

		as de los servidores públicos que atienden directamente a los usuarios.			
	<b>3.2</b>	Promoción de espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la Escuela Contra la Drogadicción.	Evento Realizado	Área encargada de gestión humana	Diciembre del 2020
<b>4. Normativo y procedimental</b>	<b>4.1</b>	Creación del procedimiento de atención PQRSD	Procedimiento publicado	Área encargada de planeación y comunicaciones.	Diciembre 2020
	<b>4.2</b>	Elaborar e implementar la política de protección de datos personales.	Política formalizada y divulgada.	Área encargada de la planeación.	Julio del 2020
<b>5. Relacionamiento con el ciudadano.</b>	<b>5.1</b>	Socialización de la caracterización de usuarios o	Informe de Caracterización	Área de Comunicaciones	Agosto 2020

		grupos de interés, canales, mecanismos de información y comunicación dentro de La Escuela Contra la Drogadicción.			
	<b>5.2</b>	Establecer mecanismos para medir la percepción de los usuarios respecto a la calidad y accesibilidad a los servicios ofrecidos por La Escuela Contra la Drogadicción y el servicio recibido.	Informe de Medición.	Área encargada de Planeación y Comunicaciones	Diciembre 2020

#### **9.1.6. Quejas, Sugerencias Y Reclamos:**

La Escuela contra la Drogadicción de Antioquia, dispone de la oficina de Control Interno, encargada de llevar el control de todas las Quejas Peticiones, Reclamos y sugerencias que los ciudadanos interpongan con el fin de brindar un buen servicio y generar transparencia en las respuestas de cada funcionario, de igual forma se puede enviar las PQRS directamente a la oficina de control interno para dar el trámite pertinente y hacer el seguimiento de

cumplimiento en el término y satisfacción de la respuesta el correo electrónico [secejecutiva@escuelacontraladrogadiccion.gov.co](mailto:secejecutiva@escuelacontraladrogadiccion.gov.co), conforme a los términos establecidos por la Ley en cada caso. En caso de queja contra un funcionario, que amerite una investigación disciplinaria, la oficina de Control Interno informará al Comité Disciplinario Interno o quien haga sus veces. Si la actuación pudiera materializarse en un posible delito, se le enviarán copias a la entidad que le corresponda para que realice las investigaciones del caso. Además, se manejará un formato unificado para la presentación de Peticiones Quejas y Reclamos (PQRS).

#### **9.1.7. Taquilla única:**

Radicar el oficio en la Taquilla única, ubicada en la sede de la escuela, ubicada en Vereda Chipre, vía Llanogrande una vez direccionado el oficio en la dependencia que debe de responder se debe de ingresar al libro radicador de la dependencia para generar seguridad en el archivo de gestión.

#### **9.1.8. Atención Directa:**

Para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la escuela se realizará así: lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 12:00am y de 2:00 a 5.30 p.m. los días domingo no se prestará atención al público.

#### **9.1.9. Buzón de sugerencias:**

La Escuela contra la Drogadicción, en cumplimiento del Modelo Estándar de Control Interno (MECI 1000-2014), dispondrá de un Buzón de sugerencias ubicados la Secretarías. Los buzones se abrirán cada quince días, esto lo realizará el Director de control interno, en el cual se revisará cada queja presentada por el ciudadano y se remitirá la misma al responsable para que en un lapso de 8 días hábiles se le dé respuesta de manera clara y oportuna.

#### **9.1.10. Línea de atención al ciudadano:**

La comunidad en general puede acceder a la información respecto a planes, programas y proyectos de la Escuela contra la Drogadicción; para lo cual se dispondrán, para el mismo fin el teléfono de contacto y los servidores que atenderán los llamados, en la página Web de la Escuela Contra la Drogadicción.

#### **9.1.11. Derechos de Petición:**

De conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política colombiana y la Ley 1755 de 2015 La Escuela contra la Drogadicción desarrolla acciones para dar



respuestas oportunas a las peticiones realizadas por la ciudadanía, con apoyo del asesor jurídico.

### **9.1.12. Derecho De Petición y PQRS**

La Constitución Política lo define en su artículo 23 de la siguiente manera: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución".

Se expidió la Ley 1755 del 30 de junio 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.

En nuestro país los derechos fundamentales se encuentran protegidos por la **ACCIÓN DE TUTELA**; por tanto, cuando se presenta violación al Derecho de Petición se podrá interponer una medida como la tutela para que sea protegido tanto por vía de derecho, como por vía de hecho.

#### **9.1.12.1. ¿Que busca el derecho de petición y las PQRS?**

El acercamiento entre el ciudadano y el Estado, otorgándole a la persona un instrumento idóneo con el cual acuda ante él en busca de una información o con el fin de que se produzca un pronunciamiento oportuno por parte del aparato estatal.

#### **9.1.12.2. ¿A Quién Va Dirigido el Derecho De Petición Y Las PQRS?**

No sólo a los servidores del Estado, sino también a los particulares a quienes se encarga la prestación de servicios públicos, o sea ante empresas de carácter privado que desplieguen actividades inherentes a la finalidad social del Estado.

#### **9.1.12.3. ¿Para Qué Se Debe Presentar un Derecho de Petición y las PQRS?**

- Para que se dé comienzo a una actuación administrativa.
- Para que se permita el acceso de los gobernados a la información sobre las acciones de los gobernantes.
- Para que den a conocer documentos oficiales no reservados, con el fin de que expidan copias de los mismos.
- Para que emitan conceptos acerca de las materias a su cargo.
- Toda petición es, en el fondo una solicitud para que el Estado actúe con el fin de satisfacer intereses de carácter general o particular.

#### **9.1.12.4. La Respuesta De La Autoridad**

La autoridad debe resolver de fondo el asunto planteado. No constituye respuesta la simple manifestación de que se resolverá después. Debe ser clara, precisa, adecuada, efectiva y oportuna.

#### **9.1.12.5. Términos Para La Respuesta**

Para expedir copias de documentos: 10 días hábiles

Para suministrar informes: 10 días hábiles

Si son quejas, reclamos: 15 días hábiles

Y para consultas sobre materias a su cargo que necesite remitirse a una investigación donde dependa de otros entes o de archivos: 30 días hábiles

#### **9.1.12.6. Mecanismo De Defensa**

La desatención y las dilaciones indebidas en la tramitación y respuesta de las peticiones por la autoridad, constituyen causal de mala conducta y una que conlleva a sancionar disciplinariamente al funcionario por su incumplimiento o violación.

#### **9.1.12.7. Procedimiento Control PQRS Y Derechos De Petición**

Las PQRS (Peticiones, quejas reclamos, sugerencias) y Derechos de Petición se radican en taquilla única y una vez asentada la información en la página web de la entidad y en el formato de control de PQR y DP, se le entregará a la dependencia responsable de dar respuesta oportuna al requerimiento, este formato estará guardado en la carpeta designada para tal fin. Recibir directamente una PQRS o un Derecho de Petición sin haber sido radicada en taquilla única, será responsable directo la persona que recibió con perjuicio de las causales ocasionadas por el incumplimiento; el funcionario o servidor público encargado de la página web deberá de hacer seguimiento y control permanente de las PQRS y Derechos de Petición que sean radicados por este medio, ya que tiene los mismos efectos acá descritos; la oficina de control interno llevará control y seguimiento a las PQRS y Derechos de Petición en cuanto al termino de respuesta, con el fin de que se cumpla estos requisitos y se debe de allegar la información solicitada y necesaria a esta dependencia para hacer dicha verificación.

Lo anterior para dar cumplimiento a lo establecido por la Ley 1755 de 2015, artículo 26 de la Ley 1712 de 2014, Decreto 19 de 2012 artículo 12 y 14 y la Ley 1474 de 2011 en su artículo 76 y al “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, y la Constitución Política de Colombia.

## **10. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**

Este componente está a cargo de la Subdirección Administrativa y Financiera quien debe de promocionar e implementar la Ley de la Transparencia y de Acceso a la Información Pública.

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014.

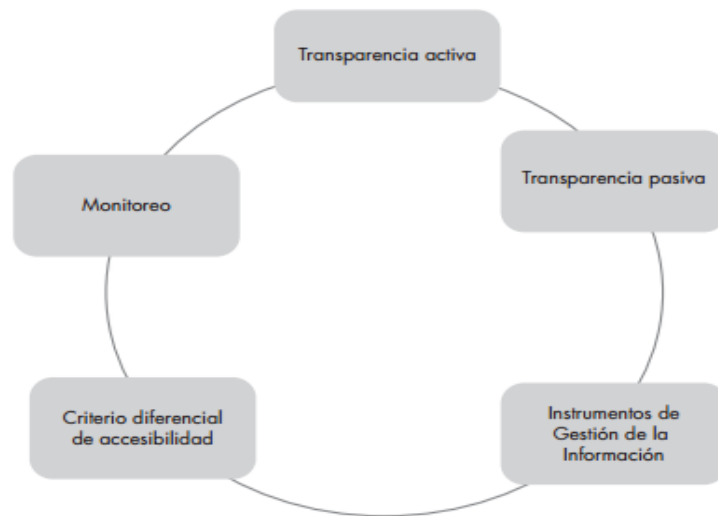
El derecho de acceso a la información pública recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 108 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

En tal sentido, la Escuela contra la Drogadicción de Antioquia está llamada a incluir en su Plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos la garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

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.

A continuación, se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.



Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea, de igual forma esta debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección ‘**Transparencia y acceso a la información pública**’.

Las entidades deben implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos
- Publicación de información sobre contratación pública
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

Las entidades dentro de la estrategia de cumplimiento de la Ley de la Transparencia y acceso a la información tienen la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información.

De igual forma para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció **el criterio diferencial de accesibilidad a información pública**, para tal efecto, las entidades deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales que deseen acceder a ella, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.

- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales para dar facilidad de acceder a la información.

Subcomponente	Nombre del Producto	Actividades	Meta / Producto	Responsable
Lineamientos Transparencia Activa	Estrategia para el fortalecimiento del posicionamiento de la Escuela contra la drogadicción de Antioquia implementada.	Estructurar la estrategia de comunicación de la entidad para la vigencia 2018.	Una (1) estrategia implementada	Subdirección Administrativa y Financiera
		Estructurar la estrategia digital de la Entidad para la vigencia 2018.		
Gestionar relaciones públicas y la difusión de eventos institucionales con públicos de interés.				
Diseñar piezas gráficas para publicación interna y externa.				
Realizar la revisión, corrección de estilo y gestión de impresión de las diferentes publicaciones editoriales de la Entidad.				
Lineamientos Transparencia Activa	Página Web institucional rediseñada en su componente comunicacional.	Realizar un diagnóstico de la Página Web actual en su componente comunicacional.	Página Web Institucional rediseñada	Subdirección Administrativa y Financiera
		Realizar un documento con la nueva estructura planteada y los tiempos de implementación sugeridos.		

		Participar en la implementación de mejoras en el diseño de la Pagina Web.		
Lineamientos de Transparencia Pasiva	PENDIENTE INCLUIR PA-SG	Identificar mecanismos para fortalecer la respuesta oportuna y satisfactoria al ciudadano	Mecanismos identificados	Subdirección Administrativa y Financiera
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	Estrategia de Gobierno en Línea implementada de acuerdo a las metas y a los plazos establecidos por el MINTIC.	Actualizar y mantener el componente de Seguridad y Privacidad de la Información	Una (1) estrategia implementada	Subdirección Administrativa y Financiera
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	PENDIENTE INCLUIR PA-SG	Informe de PQRSD	3 informes trimestrales	Subdirección Administrativa y Financiera

### 10.1. Iniciativas adicionales

En este componente se debe de contar iniciativas que permitan fortalecer a la Escuela contra la Drogadicción de Antioquia con la estrategia de lucha contra la corrupción

## 11. ELEMENTOS DE APOYO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN.

### 11.1. Modelo Estándar De Control Interno:

Se continuará con la implementación y Actualización del Modelo estándar de Control Interno MECI 1000:2014, el cual define los procesos y procedimientos a desarrollar en cada una de las dependencias de la administración; que identifica los riesgos asociados en cada proceso, así como sus causas y define la clasificación de los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del proceso del riesgo y sus indicadores.

### 11.2. Pólizas De Garantía:

Para asegurar el cumplimiento y calidad de las obras y contratos, los procesos contractuales se respaldarán mediante pólizas de garantía como, cumplimiento del contrato, indemnidad, buen manejo y correcta inversión del anticipo,

estabilidad y calidad de la obra, calidad del bien o servicio y correcto funcionamiento de los equipos, entre otras, según aplique al tipo de contrato.

### **11.3. Plan De Mejoramiento Por Procesos:**

Se implementará y desarrollará el Plan de Mejoramiento por procesos y el Plan de mejoramiento para la entidad en respuesta y como herramienta de control a los hallazgos encontrados en las auditorías externas realizadas por los entes de control.

### **11.4. Página Web de la Escuela:**

Divulgación en la página Web de la Escuela del Estatuto Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

### **11.5. Gestión Documental:**

La Escuela contra la Drogadicción está en continua implementación y fortalecimiento de la gestión documental buscando una correcta producción, trámite, almacenamiento y recuperación de documentos, capacitando a los funcionarios en los procesos, usando correctamente las TRD de la entidad, socializando los procesos implementados a la comunidad garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de los procesos de la alcaldía.

### **11.6. Ley Habeas Data:**

De acuerdo con el artículo 10 del Decreto 1377 de 2013, el cual reglamenta la Ley Estatutaria 1581 de 2012 para la protección de datos personales, nuestros usuarios se encuentran en todo su derecho de conocer, actualizar, rectificar los datos personales y revocar la autorización conferida para el tratamiento de su información, en el momento en el que lo considere necesario, lo podrán hacer mediante una comunicación escrita al correo electrónico: escuela.contradrogas1@gmail.com Si desean darse de baja o cambiar las preferencias de envío de información desde la página web de la entidad.

### **11.7. Código De Ética Y Buen Gobierno:**

Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

## **REFERENCIAS**

SECRETARIA DE TRANSPARENCIA – Presidencia de la República.  
Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFF.  
Guía para la Racionalización de Trámites.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN PÚBLICA – DAFF.  
Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**ORIGINAL FIRMADO**  
ALBERTO ARISTIZABAL OCAMPO  
Director