



MUNICIPIO DE SAN DIEGO – CESAR



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADADO 2018

PRESENTACIÓN

La Alcaldía del Municipio de San Diego – Cesar, en cabeza de la Dra. ELVIA MILENA SANJUAN DAVILA, está comprometida con el desarrollo Social, Económico, Cultural y Político del Municipio y con las Políticas Nacionales para la construcción de un Estado Social de Derecho, para lo cual promoverá el desarrollo local y armonizando las acciones con la ciudadanía en general en aras de lograr un mejoramiento de la calidad de vida, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a la población vulnerable con responsabilidad política brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

En este orden, para lograr desarrollar estos instrumentos que permitan que los procesos internos y externos de la Alcaldía fluyan con agilidad, oportunidad; que sean transparentes, donde los recursos públicos se destinen a solucionar las grandes falencias y problemáticas sociales en temas de infraestructura y servicios que propendan al desarrollo de la economía, la generación de

empleo y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población San Diegana

Con este fin, se desarrollarán acciones que permitan cumplir con el anterior cometido, donde las decisiones sean transparentes, donde todos los ciudadanos y actores tengan acceso a la información en forma oportuna y eficaz y donde todos puedan ser escuchados. Acorde con lo anterior, y a las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del Municipio y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción buscará desarrollar las siguientes actividades:

Consolidación y mejoramiento de la capacidad de ejecución orientado en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.

Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.



Alcaldía Municipal



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Municipio asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.

Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.

Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el Alcalde y los ciudadanos. Se inculcará en los funcionarios el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social; se desarrollará una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios. Se exigirá que en todas las actuaciones se trabaje con objetividad, rigurosidad y sentido de pertenencia; se

garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten; Se vigilara que todas actuaciones sean amigables con el entorno físico, social, cultural y político.

Para el logro de estas acciones, la Alcaldía de San Diego – Cesar, ha definido procesos que buscan desarrollar una gestión, transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil, en la formulación de sus planes, programas y proyectos, que garantice la participación en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz.

Bajo estos parámetros normativos, procedimentales y éticos, a continuación, se presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, Municipio de San Diego – Cesar.



INTRODUCCIÓN

La corrupción está concebida como el uso indebido del poder que tienen las personas, mediante el empleo que desempeñan, y como consecuencia obtiene beneficios personales o para terceras personas (Comúnmente beneficios de tipo económicos). Teniendo en cuenta que la corrupción, según la Real Academia Española, es la acción humana que viola las normas legales y principios de la ética. En Colombia día tras días, nos enfrentamos a casos más recurrentes de actitudes lesivas para un País que desde su definición Constitucional lo concibe como un Estado de Social de Derecho, democrático y participativo. Pese a este precepto constitucional la experiencia ha demostrado fehacientemente las consecuencias nefastas que la corrupción acarrea, es por eso que ha ratificado tratados, y convenios internacionales, en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y Decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores.

Bajo esta concepción estamos convencidos que en nuestro Municipio se debe instaurar toda una política integral de lucha contra este flagelo, que recojan los distintos aportes que se han hecho al respecto hasta la fecha con miras a desarrollar un plan de consenso, sobre todo eficaz, siempre respetuoso de los derechos humanos y de lo que dicta nuestra Constitución.

Desde la Administración Municipal de San Diego – Eficiente, se pretende generar confianza en la comunidad, para que pueda participar e intervenir en la Administración Pública, para que hagan valer sus derechos de manera efectiva mediante la construcción de una sociedad saludable segura, productiva, participativa e incluyente con relaciones de género equitativas para que los recursos lleguen realmente a los ciudadanos, un estado libre de corrupción, un estado para la gente que conlleve a la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.



OBJETIVOS

- ✓ Promover el Fortalecimiento del Sistema Nacional de Lucha contra la Corrupción, mediante políticas definidas, ajustada a nuestro entorno Económico, Social y Político conforme a lo establecido a la Ley 1474 de 2011.
- ✓ Mejorar los niveles de transparencia y desempeño de la administración municipal, aumentando la confianza de la comunidad.
- ✓ Institucionalizar en la Administración Pública Municipal, las prácticas del buen gobierno mediante la implementación de medidas estructurales y funcionales para combatir el flagelo que ha propiciado el crecimiento de la corrupción, en todos los niveles administrativos, creando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en la materia que orientan la gestión hacia la eficiencia, la eficacia y transparencia.
- ✓ Identificación de los riesgos de corrupción en la contratación para garantizar el manejo transparente de los recursos públicos promoviendo el control de las actuaciones administrativas de sus funcionarios.
- ✓ Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de 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.
- ✓ Originar la activa participación de los medios de comunicación en la Lucha contra la Corrupción.
- ✓ Aumentar la percepción positiva y confianza de los grupos de interés
- ✓ Implementar mecanismos de mejora continua.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

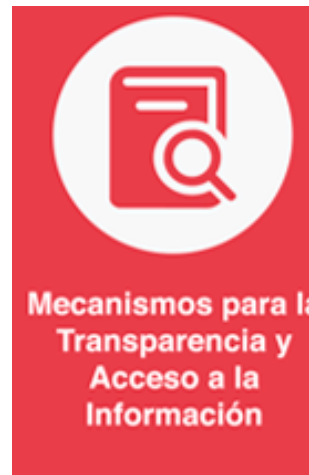
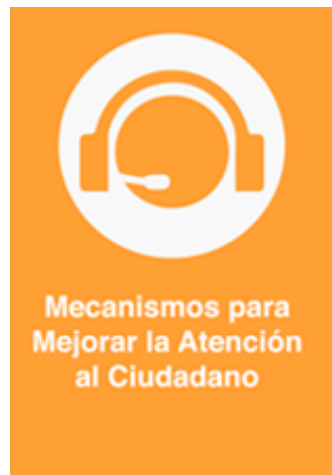
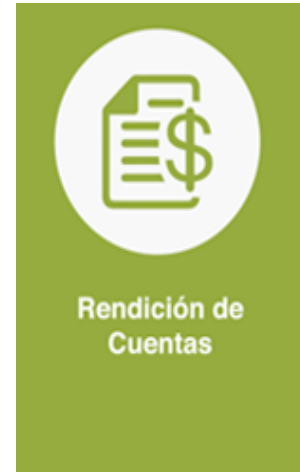
FUNDAMENTO LEGAL

- ✓ Constitución Política de Colombia
- ✓ Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- ✓ Ley 80 de 1993.
- ✓ Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- ✓ Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- ✓ Decreto 2232 de 1995: Artículos 7º, 8º y 9º (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- ✓ Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- ✓ Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- ✓ Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- ✓ Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8º (Acción de Repetición).
- ✓ Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- ✓ Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- ✓ Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- ✓ Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- ✓ Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- ✓ Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- ✓ Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- ✓ Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).
- ✓ Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- ✓ Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta los Artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
- ✓ Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- ✓ Decreto 734 de 2012.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

ELEMENTOS DEL PLAN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Anualmente debe elaborarse una estrategia, de LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO que contendrá, entre otras:





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

- ✓ Planeación estratégica.
- ✓ gestión Contractual
- ✓ Gestión Financiera.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos. El referente para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública.

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Analizado el contexto estratégico, los registros históricos y las situaciones que por sus características puedan originar actos de corrupción en los procesos que administra la Entidad Territorial, se identificaron los riesgos y han sido clasificados de acuerdo a áreas susceptibles de situaciones propensas a la corrupción para la vigencia 2018, así como la probabilidad de ocurrencia estableciéndose y priorizándose los relacionados con:

Para la Alcaldía Municipal de San Diego – Cesar, es inadmisibles la materialización de algún riesgo de corrupción ya que lesionaría la imagen, credibilidad y transparencia de la entidad. El análisis de probabilidad de materialización de riesgos de corrupción se realizó teniendo en cuenta lo indicado en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se consideran los siguientes criterios:

- ✓ Casi seguro, se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias
- ✓ Posible, el evento puede ocurrir en algún momento.
- ✓ Impacto, teniendo en cuenta que la materialización de un riesgo de corrupción es adversa ya que lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la entidad, se considera que es de impacto único.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADADO 2018

En el Mapa de Riesgos se hace referencia a la probabilidad de materialización para cada uno de los riesgos identificados.

MAPA DE RIESGOS – PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PROCESO	RIESGO DE CORRUPCION	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	CRITICIDAD	PROBABILIDAD DE	ZONA DE RIESGO	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
PLANEACION ESTRATEGICA Y/O DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Incumplimiento de los Planes, programas, objetivos y metas Institucionales.	<p>Información parcializada y anecdótica de su entorno.</p> <p>Competencia de la alta Dirección no acorde a las necesidades de la Entidad</p> <p>Conflicto de intereses y de poder Discrecionalidad y Arbitrariedad</p>	<p>Plan o estrategias incoherentes con la realidad de la alcaldía y con los Objetivos Estratégicos.</p> <p>Que la estrategia formulada no sea flexible y dinámica ante los cambios del entorno.</p> <p>Distribución o uso inadecuado de recursos.</p> <p>Desgaste administrativo e incremento de costos operacionales</p>	ALTA	SEVERO	ALTA	BAJA	ACEPTABLE	<p>Revisión periódica y permanente al cumplimiento de las metas</p> <p>Presentación de Indicadores para evaluar eficientemente la Gestión.</p>	SECRETARÍA DE PLANEACION



Alcaldía Municipal



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

		Baja capacidad de Planeación para el despliegue y seguimiento de la estrategia	Impacto negativo en la prestación del servicio y en el logro de los objetivos y metas institucionales						Informe a la ciudadanía, como mecanismo de validación de la operación y gestión de la institución en cumplimiento de la normatividad vigente y aplicación de las políticas y directrices		
		Estrategias de Comunicación inadecuadas									
		Alta centralización de poder o autoridad en un área, cargo o funcionario	Cumplimiento parcial o incumplimiento del Plan de Desarrollo							Creación de canales de comunicación para la retroalimentación con la comunidad, para lograr legitimidad institucional	
		Discrecionalidad, Extralimitación y ausencia de controles									
	Tomar decisiones que vayan en contravía de los intereses de la Entidad	Tecnologías existentes desarticuladas con las necesidades de los sistemas de información	Priorización inadecuada o limitada de las Debilidades y Fortalezas (Contexto Interno) y de las Amenazas y Oportunidades	BAJA	LEVE	LEVE	BAJA	MEDIA		Se revisan los Diagnósticos internos y externos frente a la capacidad técnica y financiera de la alcaldía.	ALCALDE MUNICIPAL
		Baja cultura de la medición (Análisis y seguimiento pobre de la Estrategia).	Plan y estrategias desarticuladas con el Plan de Desarrollo municipal.								



Alcaldía Municipal



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

		Espacios institucionales insuficientes para el seguimiento y monitoreo	departamental y nacional.									Exploración amplia y suficiente de fuentes de información internas y externas que permitan un análisis de los comportamientos y tendencias
		Difícil consolidación y análisis de la información en términos de comportamientos o tendencias.	Imposibilidad para implementar y hacer seguimiento a las Estrategias									

MAPA DE RIESGO GESTIÓN FINANCIERA

PROCESO	RIESGO DE CORRUPCION	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	CRITICIDAD	PROBABILIDAD DE	ZONA DE RIESGO	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
		Inadecuada priorización de necesidades de la Entidad.	La gestión y administración de recursos no generan un verdadero mejoramiento institucional						Revisión periódica de la programación, distribución de recursos y fuentes de financiación para el cumplimiento de las Diferentes metas del Plan.	
		Deficiente planeación y estudio de factibilidad de	Derroche o desaprovechamiento de recursos.							



Alcaldía Municipal



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADADO 2018

	los proyectos de inversión.																	Plan Financiero plurianual proyecciones presupuestales, anteproyectos anuales de presupuesto.	
	Inadecuada información financiera de la alcaldía	Gestión y uso de Recursos no acorde a las necesidades de la Entidad.																	
Error en la información entregada por los entes que suministran la información, error intencional o fortuito por parte de los funcionarios que realizan los ajustes	Error en los ajustes realizados a la cartera registrada de los contribuyentes del Impuesto																	Verificar por medio de controles de la Alta Dirección los soportes, para realizar los ajustes y emitir el correspondiente Acto Administrativo	
	Desviación de presupuesto y flujo de recursos	Elaborar un Presupuesto que no contemple las necesidades reales de la Entidad y no hacer unas proyecciones financieras adecuadas.	Incumplimiento de la Ley	CASI SEGURO	SEVERO	ALTA	MEDIA	ACEPTABLE		Análisis mensual de la ejecución Presupuestal.								Análisis mensual de flujo de recursos	
	Ordenación irregular del gasto: exceder la apropiación disponible	Sanciones y / o multas																	



Alcaldía Municipal



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

	<p>Afectar rubros que no correspondan con el objeto del gasto</p> <p>Comprometer vigencias futuras sin autorización legal</p> <p>Prolongar la vigencia fiscal</p> <p>Ordenar o efectuar pagos sin el lleno de requisitos legales</p> <p>Omitir o retardar el pago de obligaciones legalmente.</p> <p>No efectuar los descuentos, ni girar en forma oportuna las transferencias de Ley.</p> <p>Desviación del flujo de caja para pagos ordenados por el alcalde.</p>								
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--

MAPA DE RIESGO GESTIÓN CONTRACTUAL

PROCESO	RIESGO DE CORRUPCION	CAUSAS	CONSECUENCIAS	PROBABILIDAD	IMPACTO	CRITICIDAD	PROBABILIDAD DE	ZONA DE RIESGO	ACCIONES DE SEGUIMIENTO	RESPONSABLE
---------	----------------------	--------	---------------	--------------	---------	------------	-----------------	----------------	-------------------------	-------------



Alcaldía Municipal



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

GESTION DE CONTRATACION	Celebración indebida de contratos para la adquisición de bienes y servicios	Ausencia de fundamentación de factibilidad y conveniencia	Aprobar la adquisición de Bienes o servicios no pertinentes o innecesarios.	POSIBLE	LEVE	LEVE	BAJA	MEDIA	Cada que se identifica la necesidad de un bien o servicio a adquirir o a contratar se debe justificar y proceder a verificar su viabilidad financiera, capacidad contractual y demás aspectos legales.	SECRETARÍA DE GOBIERNO Y ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
		Falta en la verificación (intencional o no) de los requisitos legales esenciales o Estudiar un número de cotizaciones contrario a lo que el reglamento exige.	Omisión del incumplimiento de uno o más requisitos establecidos por la Entidad para la contratación de Bienes o Servicios.							
		Violación del Régimen legal de Inhabilidades e incompatibilidades o Interés Ilícito	Viciar la contratación a celebrarse y que no se tengan suficientes elementos de juicio para la escogencia del proveedor.							
		Conflicto de intereses o interés particular:	Interrupción en la producción del servicio y costos muy elevados en las reparaciones y mantenimientos.							
		Direccionamiento desde el pliego de condiciones o los términos de referencia	Sanciones Legales y Perjuicio Económico para la Entidad o multas para los funcionarios.							



Alcaldía Municipal



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

			Hacer una erogación mayor a la determinada o se cause perjuicio al contratista haciendo una erogación menor al contratista a la establecida Por su perfil.							Se solicita el CDP para verificar la existencia de recursos en el rubro correspondiente.
		Urgencia manifiesta que termina por pretermir u obviar las responsabilidades contractuales: acomodamiento de pliegos De condiciones, justificación o motivación de los procesos contractuales, adición en precios de los contratos y las conciliaciones judiciales.	Sobre ejecución de los contratos.							Se solicitan cotizaciones a diferentes proveedores y se selecciona el que ofrezca las Mejores condiciones conforme el procedimiento y las reglas establecidas en el Manual de Contratación para la celebración de contratos.
		Contratar personal no concordante con el perfil del contratista.	Selección inadecuada de personal:							asesoría jurídica revisan la veracidad, legalidad y vigencia de la documentación Para proceder a la elaboración de la minuta del contrato o para su devolución.
		Contratar el Bien o Servicio sin que exista un Requerimiento de los recursos								Designación del supervisor cada contrato por El Alcalde conforme



Alcaldía Municipal



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

										Manual Interno de Contratación.	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	---------------------------------	--

VALORACIÓN DEL RIESGO

La valoración se ha hecho con base en los parámetros de la Guía, donde para la calificación objetiva de controles, se califica la probabilidad y el impacto del riesgo que puede causar la materialización del riesgo y el resultado se compara con los criterios definidos en la metodología, los cuales, para el caso de riesgos de corrupción, ubican al riesgo en una zona de riesgo moderada o extrema. Una vez identificados los riesgos de corrupción, se establecen los controles teniendo en cuenta:

- ✓ **Controles preventivos**, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo y
- ✓ **Controles correctivos**, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

Política de Administración de Riesgos de Corrupción.

Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos de corrupción, por solo contemplar dos probabilidades de materialización de los riesgos, se incluyen solo dos acciones para su administración:

Evitar el riesgo: Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación,

resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas y,

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADADO 2018

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, la Alcaldía Municipal de San Diego - Cesar, a través de la Oficina de Gobierno, ha puesto en marcha la aplicación de la estrategia anti trámites como una medida para facilitar el acceso a los servicios que brindamos y a su vez mitigar el riesgo de corrupción en la entidad.

Con el fin de lograr esta estrategia la Entidad aplicará políticas de transparencia en la publicación de la información, de tal forma que los ciudadanos puedan acceder fácilmente en las mismas condiciones a los trámites y servicios, así como aumentar la participación ciudadana en la definición de políticas y pautas de servicio al hacerse participe del proceso.

Para lograr una implementación efectiva de la estrategia anti trámites, la secretaría de Gobierno, dependencia competente establecieron el plan de acción con las siguientes fases:

Fase I. Levantamiento e identificación de los principales trámites y servicios de la Entidad.

Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT.

El resultado es un inventario de trámites y un registro en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT. Igualmente, se adelantarán las siguientes actividades:

a) **Revisión de los procesos:** consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.

Un trámite, o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:

- Una actuación del usuario (entidad o ciudadano -persona natural o jurídica-).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

b) **Análisis normativo:** Consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que, sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

las auditorías tanto internas como externas.

- Consulta ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen sus percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

Fase II. Depurar, priorizar y analizar técnica y jurídicamente los trámites susceptibles de racionalizar.

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención.

Actividades a adelantar:

- a) **Diagnóstico de los trámites a intervenir:** Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Factores Internos:

- Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de

Fase III. Racionalización de Trámites

La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

Actividades a adelantar:

Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:

- Reducción de costos operativos en la entidad.
- Reducción de costos para el usuario.
- Reducción de documentos.
- Reducción de requisitos.



Alcaldía Municipal



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

- Reducción del tiempo de duración del trámite.
- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

Estandarización: La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de Información de Trámites y procedimientos –SUIT.

Eliminación: Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones. - Relaciones entre entidades.
- Aumento de puntos de atención. - Reducir tiempo en puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad. - Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.

Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas

(Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

Interoperabilidad: La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. “Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

RENDICIÓN DE CUENTAS

La estrategia de rendición de cuentas del municipio de San Diego – Cesar, se fundamentará en establecer un proceso permanente, abierto, transparente y con una amplia difusión.

Dicha estrategia se centrará en:

- ✓ **Información:** tiene relación con la información que la alcaldía municipal presentará a los grupos de interés y a la ciudadanía en los espacios definidos para ello, de manera permanente, comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
- ✓ **Diálogo:** el documento CONPES advierte que para fomentar el diálogo y la retroalimentación con la ciudadanía deben darse explicaciones comprensibles, procedimientos organizacionales claros y favorables; explicar aquellos temas relevantes, propendiendo por la bidireccionalidad y a través de convocatorias amplias y frecuentes.
- ✓ **Incentivos o sanciones para los servidores públicos:** En cuanto a la generación de los incentivos para la rendición de cuentas las entidades y los funcionarios, debe efectuarse la articulación del marco normativo en materia de rendición de cuentas y su

difusión, el reconocimiento del alcance y la utilidad de la rendición de cuentas, el fortalecimiento del marco institucional, la formación de ciudadanos en la petición de cuentas y el apoyo a iniciativas ciudadanas de control social.

Para esto, la Alcaldía municipal de San Diego - Cesar, desarrollará en la vigencia 2018 las siguientes actividades:

Análisis: revisión del estado del ejercicio rendición de cuentas en la entidad, caracterización de los ciudadanos y los grupos de interés, y consulta de las necesidades de información.

Diseño de la Estrategia:

- Establecimiento del objetivo, metas e indicadores.
- Diseño de las acciones para divulgar la información en forma comprensible
- Diseño de las acciones para promover y realizar el diálogo
- Diseño de las acciones para generar incentivos

Implementación

Seguimiento

Para mejorar atributos de la información que se entrega a los ciudadanos y realizar el Diseño de las acciones para divulgar la información en forma comprensible, la Alcaldía Municipal de San Diego Cesar:

- Priorizará los contenidos e información según los públicos interesados



Alcaldía Municipal



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

- Realizará talleres con el fin de identificar los atributos de la información requeridos por la ciudadanía en general
- Generará un espacio en la Web para divulgar y distribuir esta información

Los medios que se utilizarán para la divulgación y distribución de esta información son, entre otros:

- ✓ Página Web institucional www.sandiego-cesar.gov.co
- ✓ Video institucional para la rendición de cuentas
- ✓ Carteleras internas
- ✓ Plegables
- ✓ Instagram

Para fomentar el DIÁLOGO y la retroalimentación entre la entidad y la ciudadanía, y desarrollar las acciones que permitan:

- ✓ Escuchar los puntos de vista de la ciudadanía
- ✓ Responder sus preguntas
- ✓ Brindar explicaciones sobre decisiones.
- ✓ Justificar las acciones
- ✓ Presentar diagnósticos e interpretaciones

La Alcaldía municipal de San Diego – Cesar:

- ✓ Definirá la metodología de diálogo presencial

- ✓ Motivará la participación ciudadana y de organizaciones sociales
- ✓ Convocará y preparará el diálogo en la Rendición de Cuentas

Para generar INCENTIVOS a favor de la rendición y la petición cuentas, que permitan generar:

- ✓ Acciones que refuercen los comportamientos de cumplimiento, transparencia y probidad de los servidores públicos.
- ✓ Acciones correctivas por parte de los servidores, incentivadas por los estímulos al cumplimiento
- ✓ Acciones de castigo por el incumplimiento.

La Alcaldía municipal de San Diego – Cesar, desarrollará las siguientes actividades:

- ✓ Talleres de sensibilización y capacitación a los funcionarios de la entidad
- ✓ Creación de incentivos internos
- ✓ Publicación de memorias de talleres y capacitaciones
- ✓ Publicación de planes de mejoramiento

Adicionalmente, la Oficina de Gobierno y Asuntos Administrativos Coordinará, una rendición de cuentas Anual, a partir de los informes que los secretarios del despacho presenten sobre el estado y avance de los Proyectos de Inversión y ejecución del plan de a través de los link



Alcaldía Municipal

<http://www.sandiego-cesar.gov.co/Paginas/default.aspx>

<http://www.sandiego-cesar.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-Informacion-Publica.aspx>

<http://www.sandiego-cesar.gov.co/Transparencia/Paginas/Planeacion,-Gestion-y-Control.aspx>

Primer Objetivo: Mejorar los atributos de la información que se entrega a los Ciudadanos

Para la audiencia pública realizada en cada vigencia, se pone a disposición un informe de la gestión adelantada en cada uno de los programas del Plan de Desarrollo. Para mejorar la calidad y atributos de la información que se publica, desarrollaremos las siguientes acciones:

- ✓ Elaboración y socialización de un Manual de Rendición de Cuentas que determine toda la información que debe ser publicada, los plazos, términos y la calidad que convenga a la ciudadanía y satisfaga sus necesidades de información.
- ✓ Realización de encuesta para identificar las necesidades de información que la ciudadanía y las partes interesadas demandan. Estará dirigida a grupos focales específicos para conocer las dificultades que experimentan los ciudadanos frente al acceso a la información durante todo el ciclo de gestión.
- ✓ Difundir la información estableciendo un mapa de actores con su respectiva



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

caracterización para determinar alcances en la información y el tipo de lenguaje a emplear a través de la utilización de medios presenciales, escritos, y auditivos, para facilitar el acceso a la misma.

- ✓ Publicar por medio de la utilización de tecnologías de la información y comunicación la Oferta de información del Municipio, Boletines virtuales con información de avances del Plan de Desarrollo, las evaluaciones realizadas para medir la gestión adelantada por las dependencias municipales.

Segundo Objetivo: Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas

El Municipio de San Diego - Cesar, para la rendición de cuentas ha utilizado: los encuentros ciudadanos para la entrega de obras a la comunidad, donde el gobernante explica qué significa la entrega del bien o servicio. Por otra parte, las audiencias públicas de rendición de cuentas, donde con la metodología diseñada por el DAFD, colocan a disposición de la ciudadanía, con un mes de antelación, un informe de la gestión adelantada en la vigencia anterior y durante la audiencia escucha las inquietudes e interrogantes de los ciudadanos que se han inscrito.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Alcaldía Municipal de San Diego - Cesar, a través de la oficina de petición, quejas, reclamos y soluciones (PQRS) ejecutará el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano (PNSC) que lidera el Departamento Nacional de Planeación (DPN); buscará mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración municipal y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, la administración municipal incluirá en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

A continuación, se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano que diseñara la alcaldía municipal:

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

La administración municipal a través de la Secretaría de Gobierno, tiene previsto desarrollar las siguientes actividades:

- ✓ Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- ✓ Implementar y optimizar:
 - Procedimientos internos que soportan la entrega de

trámites y servicios al ciudadano.

- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- ✓ Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- ✓ Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- ✓ Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- ✓ Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños,



Alcaldía Municipal

niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

Para afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos, la administración municipal a través de la Oficina de Gobierno, desarrollará con la participación de las diferentes sectoriales las siguientes actividades:

- ✓ Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- ✓ Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

SAC SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD

En cumplimiento a lo establecido en el ARTÍCULO 76. De la Ley 1474 de 2011, que establece; OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIA Y RECLAMOS. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencia y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad. Sobre el particular, en la alcaldía Municipal de San Diego - Cesar, estas actividades son desarrolladas a través de la Secretaría de Gobierno.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

normas legales vigentes y rendirá a la Administración Municipal un informe semestral sobre el particular.

En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de Peticiones, Quejas, sugerencia 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 sugerencia que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

La Alcaldía Municipal de San Diego - Cesar, dispone de la Secretaría de Gobierno, como receptora de las peticiones, quejas y reclamos entrantes a la Alcaldía, quien remitirá a su vez a las demás secretarías, con el objeto de darles respuesta, conforme a los términos establecidos en la ley colombiana. En los casos que se deslumbre queja contra funcionarios de la administración municipal, por la supuesta comisión de conductas constitutivas de faltas disciplinarias, la Secretaría de Gobierno y Asuntos Administrativos, pondrá a consideración del Comité de control Interno, para su estudio.

La Alcaldía del Municipio de San Diego - Cesar, para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de todos la comunidad, ha establecido los siguientes mecanismos:

- ✓ Página WEB la cual contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los)



Alcaldía Municipal

<http://www.sandiego-cesar.gov.co/Paginas/default.aspx>

<http://www.sandiego-cesar.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-Informacion-Publica.aspx>

<http://www.sandiego-cesar.gov.co/Transparencia/Paginas/Planeacion,-Gestion-y-Control.aspx>

- ✓ Para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la Administración Municipal se hace de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. del mediodía y de 3:00 p.m. a 6:00 p.m. lo cual garantiza que la Administración Municipal sea de puertas abiertas.
- ✓ Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la Dirección web (URL) <http://www.sandiego-cesar.gov.co/Transparencia/Paginas/Indicadores-de-Tramites-y-Servicios-y-PQRD.aspx>
- ✓ Comuníquese o dirijase a la Alcaldía Municipal: Correos electrónicos: contactenos@lajaquadel Pilar.laquajira.gov.co; alcaldia@lajaquadel Pilar.laquajira.gov.co

Se realizarán encuestas para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la alcaldía.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

ATENCIÓN AL BUZÓN DE SUGERENCIA

Se implementará la adopción en cada una de las secretarías que conforman la Administración Municipal un BUZÓN DE SUGERENCIA, así como FORMATOS UNIFICADOS para la presentación de PQRS.

DERECHOS DE PETICIÓN

De conformidad a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el Código Contencioso Administrativo, la Alcaldía Municipal de San Diego - Cesar, articula las acciones para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía, de forma oportuna, clara y de fondo. Con el apoyo de los Asesores Jurídicos, administrativos y contables. Seguimiento y control del estado de los derechos de petición por parte del Jefe de Oficina de Control Interno, verificando forma, contenido y tiempo de respuesta.

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

Para el fortalecimiento de los Canales de Atención la administración municipal desarrollará las siguientes actividades durante la vigencia del 2018:

- ✓ Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- ✓ Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- ✓ Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.



Alcaldía Municipal



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

- ✓ Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.