

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

**YAMIT NOE HURTADO NEIRA**

**ALCALDE MUNICIPAL**

**2016 - 2019**

## PRESENTACIÓN:

La Alcaldía Municipal de Paipa – Boyacá en su plan de gobierno 2016 - 2019 **“LEVANTA LA MANO POR PAIPA”** en cumplimiento de la ley 1474 de 2011 “por el cual se orientan normas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y efectividad del control de la gestión pública”; en virtud de lo dispuesto en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano” y el Decreto 124 de 26 de Enero de 2016 “Por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace público el Plan como herramienta de Gestión para prevención y control a posibles situaciones en las que se puedan presentar actos de corrupción.

Esta herramienta contribuirá en la administración actual a elevar indicadores de transparencia, optimizando la efectividad en los trámites y procesos organizacionales, además de optimizar los canales de atención al ciudadano, acercar a la ciudadanía a la administración mediante la rendición de cuentas e implementar los mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información.

El Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano está conformado por cinco componentes autónomos e independientes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
5. Mecanismos para mejorar la Transparencia y acceso a la Información.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL:

Construcción del plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2017 según decreto 124 de 26 de Enero de 2016, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS:

1. Actualizar el mapa de riesgos de corrupción por procesos identificando las diferentes causas y riesgos que se puedan presentar en los diferentes procesos de la entidad y establecer las acciones que se tomaran como medida preventiva.
2. Actualizar por Secretarías los diferentes Trámites, Servicios y Programas que la Entidad ofrece a la ciudadanía.
3. Establecer estrategias administrativas antitrámites, con el propósito de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y servicios existentes y así mejorar los niveles de transparencia en la gestión pública.
4. Promover la Rendición de Cuentas como instrumento para fortalecer la gobernabilidad mediante estrategias y/o mecanismos que muestren el quehacer diario de la administración donde se observe la transparencia y honestidad de la administración y así afianzar la relación Estado-ciudadano.
5. Implementar estrategias que permitan mejorar los canales de atención al ciudadano.
6. Implementar estrategias que permitan mejorar la transparencia y Acceso a la Información de la Entidad.

## MARCO LEGAL

Artículo 73 de la ley 1474 de 2011 “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.

Decreto 2641 de 2012 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.

Ley 962 de 2005: “por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.

Decreto 2150 de 1995: suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.

Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “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”.

Documento Con pes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Ley 734 de 2002: “código disciplinario, en el cual se establecen los deberes de los servidores públicos”.

Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de la administración pública nacional y territorial, en particular los artículos 32 y 33 sobre el desarrollo de la gestión de acuerdo con los principios de democracia participativa y la posibilidad de “convocar audiencias públicas para discutir lo relacionado con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad”.

Resolución No 759 de 2003: Resolución de la Contraloría General de la República mediante la cual se fijan: “normas de procedimiento sobre rendición de cuentas”

## **PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

### **POLITICA GENERAL ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS:**

La Alcaldía de Paipa tiene como compromiso permanente: La administración de los riesgos inherentes a todos sus procesos, incluidos los riesgos de posibles actos de corrupción, para lo cual ha diseñado mecanismos que permiten implementar acciones de control efectivas, que actúen sobre las situaciones que impiden el normal desarrollo de los procesos, trazando tareas concretas para su manejo, buscando siempre el cumplimiento de los objetivos y su misión institucional.

### **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:**

Los mapas de Riesgos son herramientas gráficas que permiten visualizar las situaciones que por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas, además de identificar los riesgos de corrupción en el entendido que “representan la posibilidad que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado” (Conpes 167 Estrategia Nacional de la Política Integral Anticorrupción) y los mecanismos o acciones sugeridas como medida de prevención y/o corrección a estas situaciones. (Ver documento en Excel Formato Mapa de Riesgos de Corrupción)

## **SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

La Ley 962 de 2005 tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, se desarrollen de conformidad con la Constitución Nacional y los principios rectores de la política de racionalización, estandarización y automatización de trámites y servicios. Esta Ley es una iniciativa gubernamental que establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública en las relaciones del ciudadano-empresario con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

### **Fases o etapas de la política antitrámites y de gobierno en línea.**

Actualmente la Alcaldía Municipal de Paipa cuenta con una página web actualizada, moderna, de fácil acceso y entendimiento a la ciudadanía, en donde se pueden identificar algunos de los trámites y servicios que ofrece la Entidad.

### **INVENTARIO DE TRÁMITES Y SERVICIOS:**

La guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano resalta la importancia de obtener un inventario de Trámites y servicios u otro procedimiento administrativo con el propósito de diferenciarlos de acuerdo a:

### **ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES:**

Para el desarrollo de las propuestas definidas se trabajó tomando como punto de partida la guía metodológica “Guía para la inscripción y racionalización de trámites y servicios de la administración pública y manual del usuario SUIIT”, y contribuir de esta manera en la efectividad de gestión del estado. Las estrategias aprobadas por la alta dirección y funcionarios buscara de la misma manera que la ciudadanía de su viabilidad y confianza, además que la alta dirección y los funcionarios responsables del trámite se comprometen en colaborar con la implementación efectiva de los cambios formulados, trabajar en



estrategias y proyectos de mejora continua que permitan una adecuada retroalimentación y participación de la ciudadanía como:

1. Definir el plan de acción para el levantamiento y Actualización de la información detallada de los trámites y servicios que aún no se encuentren inscritos en el SUIT, para su aprobación y posterior inscripción.
2. Analizar los proyectos de creación de los nuevos trámites en la entidad, con el fin de verificar que se cumpla con los requisitos exigidos por la ley 962 de 2005.
3. Desarrollo de políticas que conlleven a la participación en el trabajo con otras entidades para el manejo efectivo en la racionalización de trámites transversales con la periodicidad exigida por el departamento nacional de la administración pública, contemplando los principios señalados en la ley 489 de 2005 y la ley 962 de 2005.
4. Implementar la ventanilla única como principal mecanismo para racionalizar y mejorar los niveles de transparencia y tiempos de respuesta en las diferentes solicitudes trámites y servicios que la entidad ofrece.

### **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.**

La Rendición de Cuentas es una estrategia que se crea con el objetivo de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y realizar su control social, se realizaran continuamente acciones para Rendir Cuentas sobre la gestión administrativa y los asuntos de gobierno a la ciudadanía en general, con el propósito de fortalecer las instancias decisorias y diálogo en el cual se crea un espacio de comunicación, donde el Alcalde estará dispuesto a dar a conocer aspectos sobre su gestión y los diferentes cambios y acciones que se presenten en la ciudad, además escuchara a la sociedad.

**Transparencia:** Es una propiedad de los gobiernos que permiten ver a través de sus actos.

**Audiencia pública:** Es una de las acciones para rendición de cuentas. Debe permitir el encuentro y la reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, el cual se resume en aspectos cruciales.

**Interlocución:** Comunicación mediante la palabra de dos o más personas entre sí, entre gobernante y gobernados, conversación, dialogo.

**Visibilidad:** Es la capacidad de la entidad, para hacer visible de manera suficiente, oportuna, clara y adecuada sus políticas, procedimientos y decisiones.

**Institucionalidad:** Es la capacidad de la entidad, para que sus servidores públicos y la administración en su conducto, cumplan las normas y estándares establecidos para todos y cada uno de los procesos de gestión.

**Control y sanción:** Es la capacidad de la entidad, para realizar acciones de control y sanción derivadas de los instrumentos internos de las entidades, de los órganos de control, y de la intervención del ciudadano mediante la apertura de espacios de participación.

La información que es suministrada a la ciudadanía es necesario que cumpla con algunos requisitos, en términos de calidad, cantidad y lenguaje utilizado para que se adecue a las expectativas que tiene cada grupo de interés fortaleciendo la participación de la sociedad en el control de la gestión pública, comunicando lo que se está haciendo y así tener una visión del desarrollo y avance de los planes, proyectos, programas y los diferentes decretos que día a día se presentan.

**Estrategias para rendición de cuentas:**

1. Construcción del Manual único de Rendición de cuentas para la Alcaldía Municipal de Paipa para el periodo de gobierno 2016 – 2019.
2. Fortalecer las competencias de todos los servidores públicos que tienen bajo su responsabilidad el manejo y entrega de la información a la ciudadanía cuando esta lo requiera, sensibilizando a cada uno de ellos sobre la importancia del espacio y acto de rendición de cuentas.



3. Realizar reuniones frecuentes convocando a los presidentes de junta, Consejo Territorial de Planeación y a las diferentes organizaciones sociales para comunicar en forma clara y amplia los diferentes avances de la gestión administrativa, generando un ambiente de confianza y mayor transparencia en las acciones de la administración.
4. Respuestas oportunas y ágiles de las peticiones sobre los asuntos administrativos y de gobierno que solicite la comunidad con información estructurada, clara, confiable, oportuna, y así dar a conocer la voluntad política de formar una administración pública transparente, sin oportunidades para que se presenten actos de corrupción.
5. A través de otros espacios de encuentro con la ciudadanía como el programa “Humano de la mano por Paipa”, mesas de trabajo, foros, ferias, audiencias públicas, consejos comunitarios, revistas o cartillas impresas y virtuales, redes sociales informar a la ciudadanía la gestión realizada, planes, programas y proyectos por ejecutar para conocer la opinión y los aportes que puedan ofrecer.

#### **CUARTO COMPONENTE: ATENCIÓN AL CIUDADANO**

##### **Estrategias para Atención al Ciudadano:**

La Administración actual entiende la importancia en brindar un excelente servicio al ciudadano por lo que buscara el más alto nivel de satisfacción desarrollando mecanismos y estrategias que permitan cumplir con tan importante indicador. Por tal motivo se enfocara en el desarrollo, socialización e implementación de las siguientes herramientas:

1. La construcción e implementación de un manual de atención al ciudadano como instrumento de fortalecimiento en la relación Ciudadano-Estado el cual debe incluir la forma adecuada de dirigirse al ciudadano, el procedimiento de atención de requerimientos, presencial, telefónico o por cualquier medio virtual y el trámite de quejas y reclamos al interior de la Entidad, con el objetivo que quien acuda a la entidad quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y un trato cordial por parte de los funcionarios.

2. Implementar el procedimiento de PQRS incluyendo los formatos para que el motivo de la PQRS sea entendible, y así implementar acciones de mejora y de respuesta oportuna al Ciudadano.
3. En concordancia con los lineamientos del Departamento nacional de Planeación 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.

### **QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

Este componente 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 1081 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 Alcaldía de Paipa incluye las siguientes acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

1. Implementación de un mecanismo o procedimiento de seguimiento de acceso a la información pública que permita identificar:
  - Número de Solicitudes recibidas
  - Número de Solicitudes trasladadas a otra Entidad
  - Tiempos de Respuesta

- Numero de solicitudes con información negada
2. En cumplimiento de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 actualizar la información de la página web de la Alcaldía incluyendo la siguiente información: Estructura Organizacional, Presupuesto, Normativa, Metas e indicadores, Adquisiciones y compras, Trámites y Servicios, Planes, Procedimientos y Lineamientos, informes, Mecanismos de Supervisión, Notificación y Vigilancia, Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias, Formulación Participativa, Registro de Publicaciones y Gestión Documental.
  3. Actualización de los instrumentos de la Gestión de la información:
    - Registro e inventario de activos de información
    - Esquema de publicación de información, y el índice de información clasificada y reservada.

#### SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CONTEMPLADAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
FORMATO SEGUIMIENTO A LAS ACCIONES CONTEMPLADAS					
Componente	Actividades y/o Acciones	Meta y Producto	Indicador	Responsable	Fecha Programada
<b>Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Racionalización de Trámites</b>					
<b>Rendición de Cuentas</b>					
<b>Atención al Ciudadano</b>					

<b>Transparencia y Acceso de la Información</b>					

Con el formato se programarán las actividades y los tiempos en los que la entidad llevara a cabo las estrategias mencionadas en el Plan con el objetivo de rendir información a los entes competentes.