



Alcaldía Municipal Hato

CÓDIGO:
GP-PL-220.36

VERSIÓN

00

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS

PROCESO: GESTION DE PLANEACION

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ELABORO GESTION DE PLANEACION	FECHA ABRIL 21 DE 2013	REVISOR DIRECCION MECI	FECHA ABRIL 24 DE 2013	APROBÓ EQUIPO APROBACIÓN	FECHA ABRIL - 2013
----------------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	-----------------------------	-----------------------

		CÓDIGO: GP-PL-220.36	
		Alcaldía Municipal Hato	
		VERSIÓN	00
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS		PROCESO: GESTION DE PLANEACION	

TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVOS.....	3
2.	MISION.....	3
3.	VISION.....	3
4.	ALCANCE.....	3
5.	FUNDAMENTO LEGAL.....	3
6.	GLOSARIO.....	4
7.	COMPONENTES DEL PLAN.....	5
8.	RESPONSABLES.....	8

ELABORO GESTION DE PLANEACION	FECHA ABRIL 21 DE 2013	REVISO DIRECCION MECI	FECHA ABRIL 24 DE 2013	APROBÓ EQUIPO APROBACIÓN	FECHA ABRIL - 2013
---	----------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	------------------------------

		CÓDIGO: GP-PL-220.36	
		Alcaldía Municipal Hato	VERSIÓN 00
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS		PROCESO: GESTION DE PLANEACION	

1. OBJETIVO

El objetivo fundamental y específico que se pretende desarrollar con la creación de este Plan de riesgos anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el Municipio de Hato, Santander, es el de poder llegar a brindar a la comunidad Municipal, Departamental, Nacional un manejo eficiente, transparente y participativo adecuado en la interacción y servicio de atención al ciudadano a través de los diferentes canales de atención habilitados, por el municipio en el cumplimiento de procesos y procedimientos de la entidad territorial, conjunto a un sistema de comunicación interna y externa, control de auditorías y planes de mejoramiento que reflejen la gestión estratégica de planeación de la alcaldía Municipal de Hato, frente a los eventos estratégicos, misionales y de apoyo que se desarrollan en el Municipio.

2. MISIÓN

Contribuir al permanente desarrollo social del Municipio, ejecutando proyectos que mejoren su calidad de vida, con el fin de mantener la sana convivencia y servir oportunamente con el capital humano que tenemos.

3. VISION

En el 2020 el municipio será reconocido como grupo humano muy educado, turístico y competitivo; con una administración honesta, participativa, incluyente y solidaria; generando desarrollo agro industrial y minero, en armonía con la naturaleza, para vivir en paz.

4. ALCANCE

El alcance de este plan va dirigido a todos los servidores públicos que hacen parte de la estructura organizacional de la Alcaldía Municipal, comunidad general, grupos de veeduría ciudadana, órganos de control y diferentes agremiaciones que interactúen con la entidad territorial con el único fin de brindarles una atención, eficiente, transparente, clara, veraz y oportuna a través de las diversos procedimientos que les brinda el municipio.

5. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución política de Colombia
- Modelo estándar de control interno (MECI)
- Ley 1474 de 2011
- Ley 872 de 2003(Sistema de gestión de calidad)
- Decreto 019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública)
- Cartilla “ Estrategias para la construcción del plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano” Secretaria de la Transparencia - Presidencia de la Republica
- Decreto 2396 de 2012 (Estrategia gobierno en línea)
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Plan de desarrollo municipal (Unidos construimos el cambio)
- Decreto 2623 de 2009 (Creación del sistema nacional de Atención al Ciudadano)
- Conpes 3649 de 2010

ELABORO GESTION DE PLANEACION	FECHA ABRIL 21 DE 2013	REVISO DIRECCION MECI	FECHA ABRIL 24 DE 2013	APROBÓ EQUIPO APROBACIÓN	FECHA ABRIL - 2013
---	----------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	------------------------------

		CÓDIGO: GP-PL-220.36	
		Alcaldía Municipal Hato	
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS		PROCESO: GESTION DE PLANEACION	

6. GLOSARIO

ATENCIÓN AL CIUDADANO: conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de la comunidad a través de amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna.

SERVICIO: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Se define un marco en donde las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas.

CORRUPCION: El fenómeno de la corrupción (ya sea en forma de tráfico de influencias, o en forma de obtención de favores ilícitos a cambio de dinero u otros favores) constituye una vulneración de los derechos humanos por cuanto que generalmente entraña una violación del derecho a la igualdad ante la ley, y en ocasiones, llega a suponer una vulneración de los principios democráticos, conduciendo a la sustitución del interés público por el interés privado de quienes se corrompen.

PAGINA WEB: es el nombre de un documento o información electrónica adaptada para la World Wide Web y que puede ser accedida mediante un navegador. Esta información se encuentra generalmente en formato HTML o XHTML, y puede proporcionar navegación a otras páginas web mediante enlaces de hipertexto. Las páginas web frecuentemente incluyen otros recursos como hojas de estilo en cascada, guiones (scripts) e imágenes digitales, entre otros.

CANALES DE COMUNICACIÓN: es el medio de transmisión por el que viajan las señales portadoras de la información emisor y receptor. Es frecuente referenciarlo también como canal de datos. Los canales pueden ser personales o masivos: los canales personales son aquellos en donde la comunicación es directa. Voz a voz. Puede darse de uno a uno o de uno a varios. Los canales masivos pueden ser escritos, radiales, televisivos e informáticos.

LEY ANTITRAMITES: 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.

GOBIERNO EN LINEA : Estrategia de Orden Nacional consiste en el uso de las tecnologías de la información y las Comunicaciones en el conocimiento de los procesos internos de gobierno, en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos, regulando las relaciones y las necesidades de la comunidad con el gobierno.

RENDICIÓN DE CUENTAS : Es la acción, como deber legal y ético, que tiene todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes o recursos públicos asignados y los resultados en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido.

ELABORO GESTION DE PLANEACION	FECHA ABRIL 21 DE 2013	REVISO DIRECCION MECI	FECHA ABRIL 24 DE 2013	APROBÓ EQUIPO APROBACIÓN	FECHA ABRIL - 2013
----------------------------------	---------------------------	--------------------------	---------------------------	-----------------------------	-----------------------

		CÓDIGO: GP-PL-220.36	
		Alcaldía Municipal Hato	VERSIÓN
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS		PROCESO: GESTION DE PLANEACION	

7. COMPONENTES DEL PLAN

En cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Hato, Santander, en Adopción de las Políticas Públicas y de Buen Gobierno como entidad Territorial de orden nacional, formula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013, de acuerdo a la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el cual contiene el mapa de riesgos de corrupción, las medidas para controlarlos y evitarlos, estrategias Antitrámites y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Este Plan está formado por cuatro componentes, así:

7.1. METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

La Alcaldía Municipal de Hato, cuenta con un sistema Integrado de Calidad, el cual cuenta con una identificación de proceso y procedimientos, constituido con a través de un mapa de procesos y de riesgos, en donde se identifican, también sus causas, los responsables y analiza cada uno de ellos y establece sus indicadores, como su monitoreo.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Anticorrupción de la entidad territorial, se efectuó un análisis de cada uno de los procesos institucionales, tanto Estratégicos, Misionales y de Apoyo con el Fin de determinar aquellos posibles actos de corrupción que se pueden presentar en cada una de las dependencias que conforman la Estructura organizacional de la Entidad, en el desarrollo de los mismos, teniendo como base fundamental los hechos incorporados en el documento "**ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**" y se tomaron como referentes experiencias históricas del municipio e históricos del departamento.

En el mapa Anticorrupción que hace parte Fundamental de esta Plan y que se incorpora como anexo Complementario de este documento, en este se registraron aquellos riesgos que hacen más vulnerable a la entidad territorial de sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, y se identificaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad.

Una vez identificados y evaluados los riesgos, se procede a formular los controles que sean pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial, y Para el año de 2013 se programó la divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción a cargo de la Oficina que hace control y evaluación de Control Interno, así como un plan de Auditorías internas que hacen parte del proceso de Evaluación y Seguimiento al Sistema Integrado de Gestión de calidad y Modelo Estándar de Control Interno, con el fin de general cultura Anticorrupción dentro de la Entidad Territorial.

7.2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

Dentro del desarrollo de este plan y específicamente este componente la Alcaldía Municipal, ha venido desarrollando una serie de actividades tendientes a realizar una modernización de la entidad territorial, teniendo como punto de partida la Normatividad vigente en materia de Trámites y servicios, como se estipula en Legislativo 019 del 10

ELABORO GESTION DE PLANEACION	FECHA ABRIL 21 DE 2013	REVISO DIRECCION MECI	FECHA ABRIL 24 DE 2013	APROBÓ EQUIPO APROBACIÓN	FECHA ABRIL - 2013
---	----------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	------------------------------

		Alcaldía Municipal Hato		CÓDIGO: GP-PL-220.36	
		VERSIÓN	00		
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS			PROCESO: GESTION DE PLANEACION		

de Enero de 2012, "**POR EL CUAL SE DICTAN NORMAS PARA SUPRIMIR O REFORMAR REGULACIONES, PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES INNECESARIOS**

EXISTENTES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA" y aplicando las diferentes estrategias del nivel Nacional e involucrando las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en el proceso de identificación de estos en los Procesos y Procedimientos que ofrece la Entidad territorial.

El Municipio inicio un acompañamiento por parte del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en la Implementación de la Estrategia de Gobierno en línea, que busca la creación de Estados transparentes, participativos y eficientes, que utilicen los medios electrónicos para la interacción con la comunidad, a través de los múltiples canales de comunicación Digital, por este motivo el Hato de acuerdo a estas políticas, inicio un proceso paralelo a ello con Los funcionarios de la Entidad territorial en cabeza del representante legal, que se basa en participar activamente en la elaboración de una matriz de modificación, supresión de regulaciones en los procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República, permitiendo que con esta identificación los trámites y servicios, puedan empezar su proceso de racionalización, simplificación y automatización a la luz de las normatividades que abalan este proceso.

Esto con el único fin de realizar la actualización de información en el Sistema Único de Información de Tramites (**SUIT**), que opera en administración del Departamento Administrativo de la Función Pública (**DAFP**), para su inscripción, y aprobación por parte del Departamento, para entrelazar esta información con el Sitio Web Institucional del Municipio con los diferentes órganos y portales nacionales, para llegar al objetivo principal, de la creación de la **VENTANILLA UNICA DIGITAL**.

7.3. RENDICION DE CUENTAS

La definición establecida en el **CONPES 3654 de 2010**, de rendición de cuentas "**es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado**"

Dentro del desarrollo administrativo del Municipio el ejerció de Rendición de cuentas ha sido siempre un factor importante y crucial para la Administración Municipal, ya que este Procedimiento perteneciente al proceso de Gestión estratégica permite romper las barreras que en ocasiones se presentan en un municipio.

Gracias a este ejercicio de Rendición de cuentas la alcaldía promueve la participación ciudadana, generando un proceso de veeduría, a través de la Divulgación de información oportuna, confiable, suficiente, de fácil comprensión y disponible para la ciudadanía ya que con esto puede, conocer, discutir, opinar y proponer sobre el asunto para el cual se rinde cuentas.

El ejercicio de rendición de cuentas en el municipio es constante ya que se usan diferentes medios para informar no solo al municipio, si no al departamento y al país entero, por medio de Audiencias públicas de rendición de cuentas la cual lo estipula la norma, y con el uso de los diversos canales de comunicación habilitados y aprobados por la Alcaldía municipal.

ELABORO GESTION DE PLANEACION	FECHA ABRIL 21 DE 2013	REVISOR DIRECCION MECI	FECHA ABRIL 24 DE 2013	APROBÓ EQUIPO APROBACIÓN	FECHA ABRIL - 2013
----------------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	-----------------------------	-----------------------

		CÓDIGO: GP-PL-220.36	
		Alcaldía Municipal Hato	VERSIÓN 00
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO			
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS		PROCESO: GESTION DE PLANEACION	

Para este año el municipio implemento un nuevo portal web Institucional con el fin de promover el ejercicio de participación ciudadana y rendición de cuentas, creando espacios tecnológicos de Encuestas, Chats, foros, y boletines de Prensa en temáticas específicas, los cuales permiten estar informando las 24 horas del día a la comunidad, como trabaja la Administración municipal por prever el Bienestar social, la administración de recursos y planes y proyectos para el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Las temáticas que se abordan en este criterio, son las que hacen parte de las necesidades de la comunidad, para esto la entidad ha diseño un cuadro en donde describe las necesidades básicas y vía de información a utilizar para rendir cuentas.

HATO - SANTANDER	
TEMÁTICA A RENDIR CUENTAS	CANALES DE RENDICIÓN DE CUENTAS
Salud	Audiencia pública – Pagina Web – Boletines prensa – Cartelera publica – Perifoneo.
Educación	
Vivienda	
Vías	
Recreación y deporte	
Atención a Grupos Vulnerables	
Agua potable y Servicios Públicos	
Asistencia técnica Agropecuaria	

7.4. MECANISMO PARA MEJOR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Según las normas nacionales y en lo específicamente establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal del Hato cuenta con un grupo de Atención al Ciudadano encargado de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra Misión Institucional, a través de tratos amables respetuosos tales como:

- Dar saludo de bienvenida.
- Efectuar la revisión de pertenencias.
- Indicar al ciudadano el sitio de registro o dependencia a la cual busca
- Despedir al ciudadano

De igual forma se cuenta en la página web con un link de Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos 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.

La alcaldía municipal de Hato, ha puesto a disposición de la comunidad Canales de atención al ciudadano a través de diversas formas de interacción, habilitando un módulo

ELABORO GESTION DE PLANEACION	FECHA ABRIL 21 DE 2013	REVISO DIRECCION MECI	FECHA ABRIL 24 DE 2013	APROBÓ EQUIPO APROBACIÓN	FECHA ABRIL - 2013
---	----------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	------------------------------

		Alcaldía Municipal Hato		CÓDIGO: GP-PL-220.36	
		VERSIÓN	00		
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
SECRETARIA DE PLANEACIÓN Y OBRAS			PROCESO: GESTION DE PLANEACION		

dentro del palacio municipal como ventanilla única de atención al ciudadano en donde se podrá hacer recepción de documentación peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como información general.

También a través de la página web, la Alcaldía Municipal habilito módulos de consulta, y de interacción, como un sistema de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias Digital, como un correo de contáctenos y de buzón de sugerencias, así como espacios para foros, chat de soporte y números de teléfonos para las dependencias.

7. RESPONSABLES

- **DESPACHO DEL ALCALDE**
- **SECRETARIA DE PLNEACION Y DE OBRAS**
- **GESTION DE CONTROL INTERNO**
- **DEPENDENCIA RESPONSABLE DE ATENCION AL CIUDADANO**

ELABORO GESTION DE PLANEACION	FECHA ABRIL 21 DE 2013	REVISO DIRECCION MECI	FECHA ABRIL 24 DE 2013	APROBÓ EQUIPO APROBACIÓN	FECHA ABRIL - 2013
---	----------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	------------------------------------	------------------------------