



*República de Colombia
Departamento de Santander
Concejo Municipal
Vetas*

***PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2013***

**REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
MUNICIPIO DE VETAS
CONCEJO MUNICIPAL**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013**

Elaborado Por:

**EDISSON ARIAS GAMBOA
ANA CONZUELO ARIAS ARIAS
ARMIN SUAREZ ARIAS**

***Presidente
Primer Vicepresidente
Segundo Vicepresidente***

**YOLLY ANDREA RODRÍGUEZ ROJAS
*Secretaria General***

Abril 15 de 2013

*Carrera 4 No 4- 05 Palacio Municipal, Telefax (7) 6297279
Email. concejomunicipalvetas@gmail.com
Concejo@vetas-santander.gov.co*



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

PRESENTACIÓN

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 el Concejo Municipal de Vetas - Santander, siguiendo los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y de la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, quiere poner a disposición y en conocimiento de toda la ciudadanía y demás autoridades públicas la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano que ha sido elaborada y viabilizada por la Mesa Directiva del Concejo Municipal de Vetas para ser implementada en todas las dependencias de la Corporación durante el año 2013.

Tomar medidas para mitigar los ambientes de corrupción hacen parte del tema de la Administración de Riesgos, que no es un tema nuevo para las entidades públicas, ya que las políticas de administración del riesgo son la mejor forma de prevenir distintas incidencias que pueden ocurrir y afectar el normal funcionamiento de la administración, con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar.

Dispone el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 lo siguiente:

ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...)



*República de Colombia
Departamento de Santander
Concejo Municipal
Vetas*

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

Al ser el Concejo Municipal una Corporación Pública del orden municipal con autonomía administrativa y presupuestal, que ejerce funciones normativas y de control político, me corresponde como Presidente y en trabajo conjunto con los demás miembros de la Mesa Directiva y Secretaria General, elaborar anualmente el presente Plan, el cual estará compuesto por cuatro componentes principales:

- I El Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos.
- II Las medidas anti trámites de la entidad
- III La rendición de cuentas.
- IV Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**ORIGINAL FIRMADO
EDISSON ARIAS GAMBOA
Presidente Concejo Municipal
Vetas - Santander**

*Carrera 4 No 4- 05 Palacio Municipal, Telefax (7) 6297279
Email. concejomunicipalvetas@gmail.com
Concejo@vetas-santander.gov.co*



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

INTRODUCCIÓN

El artículo 312 de la Constitución Política establece que el Concejo Municipal es una Corporación Política y Administrativa del orden territorial elegida por los ciudadanos que además de expedir normas municipales de carácter vinculante, también ejerce Control Político sobre todas las dependencias públicas del municipio, por lo que se instituye como una autoridad fundamental de la administración pública y en uno de los principales escenarios para el ejercicio de la democracia representativa y participativa en nuestro territorio. Por ello, el Concejo como órgano colegiado que representa los intereses de los ciudadanos como sujetos de derechos y deberes, es un actor fundamental para el logro del buen gobierno y la gestión del desarrollo de su municipio.

En cabeza del Concejo Municipal están decisiones tan importantes como por ejemplo la aprobación del Plan de Desarrollo, del Presupuesto Municipal, del Código de Rentas que fija los impuestos, tasas y contribuciones, la ordenación del territorio a través del Estatuto de Ordenamiento Territorial, la autorización de los contratos que pretenda celebrar el Alcalde, la fijación de subsidios, la eximición de tributos, etc.; todas estas funciones hacen que las decisiones de los miembros del Concejo Municipal sean determinantes para toda la población en general lo que posibilita el apareamiento de riesgos que pueden llevar a la corrupción y ponen en riesgo el interés general por favorecer en muchos casos en interés particular o de terceros determinados.

Sin querer decir que en nuestro municipio suceda, son múltiples los casos que frecuentemente vemos en las noticias sobre Concejales del país investigados y sancionados por hechos de corrupción como la negociación de su voto para favorecer un particular con la decisión, el recibimiento de dinero para la autorización de determinados contratos o créditos; el robo de dineros públicos; el tráfico de influencias; el clientelismo, etc., actos reprochables que desnaturalizan el fin para el cual está instituida la Corporación y hacen que los ciudadanos desconfíen de sus representantes.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ***AÑO 2013***

El presente Plan Anticorrupción busca adoptar y aplicar medidas que ayuden a prevenir los eventos de corrupción que se puedan presentar en el Concejo y mejorar los servicios de atención a los ciudadanos definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración de puertas abiertas a toda la comunidad y de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que presenten los ciudadanos a través del buzón dispuesto para dichos fines.

Además de los cuatro componentes señalados, este Plan incluye las estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, la realización de los Cabildos Abiertos y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la Corporación.

El riesgo es un concepto que se puede considerar fundamental, por su vínculo con todo el quehacer pues se puede afirmar que no hay actividad en la vida que no incluya un riesgo, por eso es nuestro deber tomar medidas que permitan disminuirlos e inclusive eliminarlos, con el fin de evitar toda posibilidad de eventos que puedan entorpecer o impedir el normal desarrollo de las funciones del Concejo y afectar el logro de sus objetivos.

Por último, el presente plan también busca generar confianza en la ciudadanía para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos. Para esto el Concejo Municipal ha definido acciones que busca que los concejales desarrollemos una gestión transparente e integra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en todo nuestro accionar administrativo y de control político.

Mesa Directiva 2013
Concejo Municipal



***PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2013***

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal)
- Ley 80 de 1993 (Estatuto de Contratación Pública)
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno)
- Ley 190 de 1995 (Moralidad en la Administración Pública)
- Ley 489 de 1998, art. 32 (Democratización de la Administración Pública)
- Ley 599 de 2000 (Código Penal)
- Ley 678 de 2001 (Acción de Repetición)
- Ley 734 de 2000 (Código Único Disciplinario)
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas)
- Ley 1150 de 2007 (Medidas de eficiencia y transparencia en Contratación)
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo)
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)
- Documento CONPES 3714 de 2011 (Riesgo Previsible en Contratación)
- Decreto 019 de 2012 (Ley Antitramites)
- Decreto 734 de 2012 (Reglamenta Contratación)
- Decreto 2641 de 2012 (Metodología Plan Anticorrupción)



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

I. VISIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL

En el año 2020, seremos la mejor Corporación Administrativa Pública del municipio de Vetas - Santander, que contribuya a consolidar una sociedad pacífica, justa, educada y en constante conservación del medio ambiente.

II. MISIÓN DEL CONCEJO MUNICIPAL

Somos una Corporación Administrativa Pública con proyección al país que actúa como interlocutora, vocero y representante de la comunidad, haciendo parte de la construcción del desarrollo armónico, equitativo y sostenible de los habitantes del municipio de Vetas - Santander, mediante el debate democrático y fiel cumplimiento de la Constitución y la ley, basados en el compromiso ético, activo e integral, con el crecimiento permanente de sus servidores públicos y colaboradores.

III. VALORES DEL CONCEJO MUNICIPAL

- **SOLIDARIDAD:** *Es actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, lo que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos.*
- **RESPONSABILIDAD:** *Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente. Es la obligación moral por cumplir con el deber asignado, aportando lo mejor de sí mismo.*
- **TOLERANCIA:** *Aceptar y respetar las actitudes y comportamientos individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes opiniones y posiciones de cada uno, aun cuando no se compartan.*



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

- **RESPETO:** Es el valor fundamental para la convivencia social. Respetar es estimar y considerar los derechos propios de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea.
- **COMPROMISO:** Participar de manera responsable, eficiente y activa en el logro de la misión corporativa, entregando lo mejor de sí mismo.
- **TRANSPARENCIA:** Cumplimiento de los deberes y obligaciones de los empleados públicos del Concejo a los que se ha comprometido con la institución y la sociedad.
- **HONESTIDAD:** Es el valor que mueve al hombre a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, a proceder de acuerdo con reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios.
- **DIÁLOGO:** Este valor nos permite entre los seres humanos el encuentro para la búsqueda de la verdad y la solución a los conflictos. También es un procedimiento para aprender a escuchar y entender al otro.
- **SERVICIO A LA COMUNIDAD:** Es contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio de Vetas, atendiendo a todos los ciudadanos con respeto, diligencia e igualdad de condiciones.
- **EFFECTIVIDAD:** Ser efectivo significa el logro de los objetivos o de la misión de la entidad de forma eficiente y eficaz, con la mayor calidad, bajo el mejor método, al menor costo y en el menor tiempo posible.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

I. OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Concejo Municipal de Vetas - Santander para el año 2013 de conformidad con lo establecido por la Ley 1474 de 2011 y siguiendo los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, fijados mediante el Decreto Nacional 2641 de 2012 en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

II. Objetivos Específicos

- Prevenir eventos de corrupción al interior del Concejo Municipal de Vetas - Santander durante la vigencia 2013.
- Identificar las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra corrupción.
- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades
- Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.



***PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2013***

- Promover herramientas tendientes 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.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos e los diferentes sectores de inversión.
- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- Mejorar la atención al usuario y la prestación de los servicios.
- Promover la cultura de la legalidad en la comunidad, generando espacio de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.
- Poner a funcionar el buzón de sugerencias, quejas y reclamos de la entidad.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Articular medios de interacción con la comunidad, de participación ciudadana y acceso a la información.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ***AÑO 2013***

METODOLOGÍA

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se adelantaron las siguientes actividades:

1. Definición del equipo de trabajo encargado: Se dispuso que la Mesa Directiva del Concejo y la Secretaría General de la Corporación se encargarían del diagnóstico y elaboración del presente Plan como parte integral de sus funciones administrativas.
2. Convocatoria de Reuniones de Trabajo: El equipo de trabajo realizó reuniones internas para socializar la metodología a aplicar en el desarrollo del proceso de elaboración, las normas que regulan el trámite y el cronograma del proceso.
3. Realización de jornadas de trabajo: El presidente del Concejo y la oficina de la secretaría general se reunieron en varias ocasiones para trabajar sobre distintos elementos del Plan como la identificación de debilidades, riesgos y fortalezas, también para recordar elementos fundamentales como la visión, misión, valores, etc.
4. Identificación de los riesgos de corrupción: La Mesa Directiva adelanto reuniones tendientes a identificar los riesgos de corrupción que posiblemente pueden estar presentes al interior del Concejo.
5. Detección de las principales causas de corrupción: Se diagnosticaron los riesgos identificados y se establecieron sus posibles causas.
6. Propuestas de las acciones de mejora y estrategias anticorrupción: Se propusieron por los miembros del equipo de trabajo las distintas estrategias que se adelantarán en el 2013 para mitigar los riesgos de corrupción y mejorar la atención a los ciudadanos.
7. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
8. Asignación de responsables de seguimiento y evaluación del Plan.



*República de Colombia
Departamento de Santander
Concejo Municipal
Vetas*

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

ALCANCE DEL PLAN

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un documento de gestión institucional para fortalecer el trabajo y dar un marco de referencia para el buen Gobierno de nuestro Municipio, el Concejo Municipal de Vetas - Santander ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establecer un marco direccionado del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración de puertas abiertas a toda la comunidad y de conformidad al Marco Legal aplicable a la Gestión Pública.

Por ser una herramienta fundamental para contrarrestar los riesgos de corrupción el presente Plan debe ser de carácter obligatorio y debe utilizarse de manera permanente en todos los ámbitos institucionales del Concejo Municipal para mantener estándares de calidad y transparencia.

Todos los Concejales, la Secretaria(o) General, y contratistas del Concejo darán estricto cumplimiento a lo dispuesto en el presente Plan y su desatención será considerada como causal de mala conducta al tenor de lo dispuesto por el artículo 34 y siguientes del Código Disciplinario Único.

*Carrera 4 No 4- 05 Palacio Municipal, Telefax (7) 6297279
Email. concejomunicipalvetas@gmail.com
Concejo@vetas-santander.gov.co*



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

DIAGNOSTICO GENERAL PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN

Como mecanismo previo para orientar la elaboración del Plan Anticorrupción, el equipo de trabajo se reunió para hacer un diagnóstico general del Concejo Municipal con el fin de identificar a groso modo las debilidades y las fortalezas, según sean internas o externas a la Corporación.

No.	DEBILIDADES
1	Equipos de Cómputo Obsoletos.
2	Desactualización de Manuales.
3	Se requieren de nuevos sistemas de información.
4	Poca interacción con la comunidad por medio de canales de comunicación
5	No tiene página web propia.
6	Debilidad en el sistema de control interno.
7	No se cuenta con área para atención al ciudadano.
8	No tiene independencia presupuestal y financiera
9	No aplica la Ley de Bancadas.
10	El reglamento interno esta desactualizado.
11	No hay manual de Contratación.
12	No está enviando los informes de ley a la Contraloría.
13	No tiene implementado el MECI
14	No está implementando la ley de archivos y tablas de retención documental.
15	No tiene buzón de quejas, sugerencias y reclamos.

No.	FORTALEZAS
1	Experiencia de la Secretaria.
2	Esta registrado en el Portal de Contratación y publica en el SECOP
3	Realiza Rendición de cuentas a la ciudadanía



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

COMPONENTES DEL PLAN

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, el presente Plan está compuesto por cuatro componentes principales:

- I. El Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos.
- II. Las medidas anti trámites del Concejo.
- III. La rendición de cuentas.
- IV. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

PRIMER COMPONENTE: “IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO”.

En este componente hemos identificado los riesgos de corrupción del Concejo Municipal, estableciendo las causas probables, describiendo el riesgo y también se analiza la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción identificados; se presenta la valoración del riesgo y los controles establecidos para prevenirlos y/o corregirlos.

a. Identificación de riesgos de corrupción

I. *Riesgos de Corrupción*

Antes de señalar los riesgos de corrupción que se identificaron en el Concejo Municipal es importante conocer el concepto de dicha expresión. Se entiende por **Riesgo de Corrupción** la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el **uso indebido** del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de **un beneficio particular**.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

En el Concejo Municipal de Vetas se identificaron los siguientes riesgos:

- Que los Concejales desconozcan los temas que se desarrollan en el trámite de proyectos de acuerdo y las normas que lo regulan en materias como el presupuesto, impuestos, ordenamiento territorial, contratación, vivienda, etc.
- Que los Concejales de un mismo partido o movimiento político no actúen en bancadas y sus decisiones se tomen de forma personal y no en bancada.
- Que los concejales que son testigos de actos de corrupción no denuncien los hechos ante los organismos de control correspondientes.
- Carencia de los procedimientos y mecanismos institucionales que garanticen la transparencia en el ejercicio de sus funciones.
- Desconocimiento de las normas legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.

II. Causas de los Riesgos

- El alto desconocimiento de la normatividad que rige la función pública y de las normas que tipifican y sancionan las distintas conductas consideradas como corruptas.
- La baja remuneración que reciben los Concejales por su asistencia a las sesiones plenarias, lo que facilita la aceptación de beneficios o prebendas por parte de funcionarios o particulares interesados en obtener determinada decisión de la Corporación.
- El estricto y exagerado régimen de incompatibilidades y prohibiciones para que familiares de concejales se vinculen con la administración pública.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

- El amiguismo que existe entre miembros del Concejo Municipal y funcionarios de la administración incluido el Alcalde.
- La escasa asesoría jurídica que reciben los Concejales y la inexistencia o inoperancia de la Oficina de Control Interno.
- El escaso presupuesto que posee el Concejo para la adquisición de herramientas tecnológicas que faciliten la investigación y el ejercicio de las funciones.
- El desinterés de la ciudadanía de realizar veeduría y participar activamente de lo público.
- Omisión de la personería y otros organismos de control en atender las denuncias ciudadanas, investigar a los denunciados y sancionar a quienes cometieron conductas denominadas corruptas.
- Demora en las investigaciones y denuncias hechas ante la Procuraduría, la Fiscalía y la Contraloría.
- El miedo a rendir cuentas a los ciudadanos.

III. Descripción específica del riesgo

Con el fin de hacer una descripción clara de los posibles riesgos y sin que su redacción de lugar a ambigüedades o confusiones se presenta una clasificación según las materias de que se tratan:

- **Mesa Directiva del Concejo**
 - ✓ Ausencia de Canales de Comunicación
 - ✓ Amiguismo y Clientelismo



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

➤ ***Financieros (Presupuesto)***

- ✓ Inclusión de gastos no autorizados
- ✓ Archivos contables con vacíos de información
- ✓ Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados.

➤ ***De Contratación***

- ✓ Estudios previos o de factibilidad superficiales y poco motivados
- ✓ Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- ✓ Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
- ✓ Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- ✓ Urgencia manifiesta inexistente.
- ✓ Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- ✓ Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.

➤ ***De información y documentación.***

- ✓ Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- ✓ Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- ✓ Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- ✓ Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

➤ ***De trámites y/o servicios internos y externos.***

- ✓ Cobro por realización del trámite, (Concusión).



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

- ✓ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- ✓ Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

➤ **Gestión Normativa**

- ✓ No motivar sus decisiones y votaciones
- ✓ Aprobar un proyecto sin conocer realmente el tema o materias de que se trata.
- ✓ No acatar las decisiones de la Bancada o no actuar en bancadas.
- ✓ Aceptar prebendas para la aprobación de actos administrativos.

➤ **Control Político**

- ✓ Imposibilitar el Control Político por prebendas o amiguismo
- ✓ No censurar un funcionario a cambio de puestos y beneficios de cualquier tipo.
- ✓ Omitir denunciar a los organismos de control fiscal y disciplinario de situaciones que conoce de corrupción.

➤ **Atención al Ciudadano**

- ✓ Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana.
- ✓ Inexistencia de Pagina Web del Concejo
- ✓ Desactualización y no publicación en la página web del Concejo.
- ✓ Inexistencia de Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

➤ **Participación Ciudadana**

- ✓ Desinterés en la realización de Cabildos Abiertos
- ✓ Miedo a la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía
- ✓ Inexistencia de Veedurías Ciudadanas en el Concejo



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
 AÑO 2013**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Entidad: Concejo Municipal de Vetas - Santander						
Presidente: Edisson Arias Gamboa						
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		No.	Descripción		Tipo de control	
Mesa Directiva del Concejo	Ausencia de un Reglamento Interno Actualizado y de Manuales de Procesos y Procedimientos	1	Ausencia de Canales de Comunicación	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo
		2	Amiguismo y Clientelismo	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo
Financieros (Presupuesto)	Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales problemas la dependencia del Poder Ejecutivo, la falta de personal técnico capacitado y experimentado y de mecanismos e instrumentos que le permitan prevenir los fraudes o detectarlos.	1	Inclusión de gastos no autorizados	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Archivos contables con vacíos de información	Casi Seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo
		3	Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2013**

De Contratación	La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.	1	Estudios previos o de factibilidad superficiales y poco motivados	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		3	Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2013**

		4	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		5	Urgencia manifiesta inexistente.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		6	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		7	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
 AÑO 2013**

De Información y Documentación	No se han implementado las tablas de retención documental y no se tiene organizado el archivo del Concejo adecuadamente.	1	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		3	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		4	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Casi Seguro	Correctivo	Evitar Riesgo



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
 AÑO 2013**

De Trámites y Servicios	Interés político y electoral y bajos ingresos por concepto de honorarios por asistir a sesiones.	1	Cobro por realización del trámite, (Concusión).	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		3	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
Gestión Normativa	La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe Principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.	1	No motivar sus decisiones y votaciones	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Aprobar un proyecto sin conocer realmente el tema o materias de que se trata.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		3	No acatar las decisiones de la Bancada o no actuar en bancadas.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		4	Aceptar prebendas para la aprobación de actos administrativos.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2013**

Control Político	Amiguismo, clientelismo e interés personal en favorecer u ocultar determinados hechos o situaciones.	1	Imposibilitar el Control Político por prebendas o amiguismo	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	No censurar un funcionario a cambio de puestos y beneficios de cualquier tipo.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		3	Omitir denunciar a los organismos de control fiscal y disciplinario de situaciones que conoce de corrupción.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
 AÑO 2013**

Atención al Ciudadano	Escases de recursos públicos para gastos de funcionamiento.	1	Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Inexistencia de Pagina Web del Concejo	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		3	Desactualización y no publicación en la página web del Concejo	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		4	Inexistencia de Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamos.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
Participación Ciudadana	La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de l@s funcionari@s, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.	1	Desinterés en la realización de Cabildos Abiertos	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		2	Miedo a la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		3	Inexistencia de Veedurías Ciudadanas en el Concejo	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

IV. Acciones y Estrategias contra los Riesgos de Corrupción

Con el propósito de mitigar los riesgos en materia de corrupción, se implementaran las siguientes medidas en el Concejo Municipal y en trabajo conjunto con todos los concejales, funcionarios y contratistas de la Corporación.

- Contar con un mapa de riesgos por procesos, donde los identifique, describa sus causas, los clasifique, los analice y efectúe una valoración de éstos, señalando los responsables del monitorio de tales riesgos y establece sus indicadores.
- El Concejo cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los distintos actos administrativos y actividades que se adelantan:
 - a) Canal del Concejo en la página web municipal.
 - b) Cartelera General del Concejo
- Para el año 2013 se tiene programado realizar distintas socializaciones y la divulgación permanente del Estatuto General Anticorrupción, para lo cual se gestionarán capacitaciones en la ESAP y otras entidades.
- En el canal del Concejo en la página web municipal se encuentra disponible y al servicio de la ciudadanía un buzón de peticiones, quejas y reclamos virtual para que los ciudadanos presenten sus solicitudes y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios del Concejo.
- Aplicar los Decretos 4085 de 2011; 4170 de 2011; y 4632 de 2011.
- Adoptar un manual de protocolos de seguridad que rijan las tecnologías de información y las comunicaciones corporativas.
- Remitir a los organismos de control cualquier situación o conducta de servidores públicos que comprometan la transparencia del concejo y se consideren actos de corrupción.
- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la Mesa Directiva las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario del Concejo.
- Responder las peticiones y las tutelas interpuestas por los ciudadanos en el tiempo reglamentario.
- Promocionar la cultura de la legalidad tanto al interior como al exterior de la entidad.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.
- Establecer un sistema de monitoreo del cumplimiento de las normas anticorrupción.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

- Realizar las audiencias de adjudicación de contratos de manera pública y objetiva.
- Divulgar al interior de la Corporación el presente Plan Anticorrupción, los Acuerdos, compromisos y protocolos éticos.
- Firmar con todos los servidores públicos del Concejo el compromiso de cumplimiento del principio de Buen Gobierno.
- Publicar en el sitio web o en la cartelera u otro medio de información el documento que contiene el Plan de Acción del Concejo para la vigencia fiscal 2013.
- Elaboración de informes sobre el funcionamiento y resultados del Sistema de Quejas y Reclamos.
- Realización de reuniones de Mesa Directiva al menos una vez a la semana.
- Se garantizara que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación -SECOP-
- Se promulgará porque la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiere el Concejo Municipal con calidad, oportunidad, y eficacia.
- Se evaluara constantemente y minimizaran los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones del CONCEJO ante terceros y se defenderá los intereses del CONCEJO MUNICIPAL ante las instancias judiciales.
- Todos los actos y actuaciones de los funcionarios del Concejo Municipal, deberán ceñirse a los postulados de ética, transparencia, interés común; en consecuencia el comportamiento de funcionarios y voluntarios deberán ir acompañados de actuaciones fundadas en principios tales como rectitud, lealtad, honestidad y transparencia.
- La contratación que realice el Honorable Concejo Municipal debe estar ajustada a lo que establece para el efecto la Ley 80/93, los decretos que la reglamentan y la actual Ley 1474/11; primando en todas y cada una de las actividades de tipo contractual, administrativo y financiero, los principios de obligatoriedad, igualdad, transparencia, economía y responsabilidad, reglas de oro para la contratación pública.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

- Capacitar a los servidores públicos del Concejo Municipal, sobre la normatividad vigente en materia de lucha contra la corrupción, Políticas anti trámites y atención al ciudadano.
- Rotar las ponencias de los Proyectos de Acuerdo, sin tener en cuenta o sin dar prelación a miembros de la misma comisión a la que pertenece el proyecto de acuerdo.
- Reglamentar mediante resolución las estrategias de rendición de cuentas del Concejo.
- Promocionar la realización de Cabildos Abiertos ante la Comunidad, facilitar el proceso de convocatoria y realizar audiencias públicas con la ciudadanía.
- Implementación del Código de Ética y de Buen Gobierno.
- Mejoramiento de los procesos internos de comunicación con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos.
- Cronograma de citaciones e invitaciones a funcionarios públicos para realizarles control político en cada periodo de sesiones del Concejo.
- Actualización del Reglamento Interno del Concejo.
- Reglamentación de la actuación en Bancadas de los Concejales.
- Servicios de Unidad de Apoyo Normativo que absuelva consultas jurídicas y capacitación a los Concejales.

Las acciones estarán bajo la dirección y responsabilidad de la Presidencia del Concejo y la Secretaria General de la Corporación quienes presentarán al finalizar la vigencia un informe de evaluación y cumplimiento de las acciones mostrando indicadores de resultados.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

SEGUNDO COMPONENTE: "ESTRATEGIAS ANTITRÁMITE"

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este componente el Concejo Municipal se propone simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta el Concejo, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Son precisamente los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarias las que afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la Administración Pública, pues a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Por lo que uno de los fines de este componente es precisamente, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción que se materializan cuando se hacen exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Una vez identificados los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos que se adelantan ante el Concejo y hecha la revisión de los mismos con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, vamos a presentar las estrategias antitrámite adoptadas para el Concejo:

- I. **Estrategia: Actualización de Reglamentos, Manuales y Procesos**
 - Actualización del Reglamento Interno del Concejo Municipal que permita detallar los procedimientos administrativos haciéndolos más eficientes al interior del Concejo y menos demorados para la ciudadanía.

- II. **Estrategia: Democratización de la Administración Pública**
 - Gestión y poner en funcionamiento de la Página Web del Concejo a través del programa de Gobierno en Línea (o actualizar la que ya posee)
 - Determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad.
 - Habilitar espacios de interacción a través de las redes sociales y facilitar su uso para la realización de peticiones, quejas y reclamos.

- III. **Estrategia: Aplicación de las normas Antitramites del nivel Nacional**
 - Socializar y aplicar en lo que corresponda el Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
 - Socializar y aplicar en lo que corresponda la Ley 1474 de 2011 "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."



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

- Socializar y aplicar en lo que corresponda la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

IV. Estrategia: Formación y Capacitación

- Capacitación para servidores públicos y contratistas del Concejo Municipal sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites y atención al ciudadano.
- Formación de la Secretaria General del Concejo en normas de archivo, tablas de retención documental, atención y servicios al ciudadano, términos de trámites y procedimientos, etc.

V. Estrategia: Disminución de costos de trámites

- Se incentivará el uso de los medios electrónicos de comunicación para el suministro de archivos digitales y documentos que se generan al interior del Concejo o que se radican en la Secretaría General.
- Se evitará reproducir copias de Actas, Informes de Comisión, Informes de Ponencia, Proyectos de Acuerdo, Conceptos Jurídicos, Jurisprudencia, etc., que pueda ser suministrada por correo electrónico tanto a los Concejales como a los ciudadanos que soliciten esos documentos.
- Se permitirá el envío por correo electrónico de las ofertas a invitaciones públicas de contratación adelantadas por el Concejo.
- Se evitarán cobros innecesarios a los usuarios para la realización de trámites que correspondan al Concejo como la solicitud de cabildo abierto, la iniciativa normativa popular, etc.

VI. Estrategia: Colaboración Armónica entre Autoridades

- Se dará aplicación a los términos establecidos en las solicitudes de autoridades disciplinarias, judiciales, penales y fiscales, con el fin de suministrar la información requerida de forma eficiente y oportuna.
- Se implementarán canales de comunicación directos entre el Concejo y la Administración Municipal para colaborar armónicamente en la expedición de documentos necesarios para resolver inquietudes o dar continuidad y celeridad a los trámites que se adelanten.

VII. Estrategia: Fortalecimiento y simplificación de otros trámites

- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para la solicitud de licencias temporales no remuneradas y su otorgamiento.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para el llamamiento a posesionarse de aquellas personas que van a ocupar una curul en remplazo de otro como consecuencia de una vacancia absoluta.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento a las decisiones que adopten los partidos y movimientos políticos contra los Concejales que integren la correspondiente bancada.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite a las solicitudes de permisos, licencias y vacaciones de la Secretaria General del Concejo y el Personero Municipal.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite en primer y segundo debate a los proyectos de acuerdo radicados en la corporación.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para que los ciudadanos puedan solicitar la realización de un cabildo abierto y disponer las herramientas para dicho fin.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para tramitar las objeciones presentadas contra los Acuerdos Municipales aprobados por el Concejo.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para el reconocimiento del auxilio de transporte de los Concejales que residen en zona rural del municipio y deben desplazarse hasta la cabecera municipal para asistir a sesiones.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite y respuesta a los derechos de petición presentados ante el Concejo Municipal.
- Agilizar los procesos de expedición de copias de los documentos que reposan en el Concejo Municipal y pueden ser conocidos por los ciudadanos

TERCER COMPONENTE: “RENDICION DE CUENTAS”

El documento CONPES 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.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de los Concejales y la Mesa Directiva debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere elaborar anualmente una estrategia de rendición de



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

La rendición de cuentas se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, “*Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública*”.¹

No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Concejo y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: **los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones del Concejo Municipal y los Concejales explican el manejo de su actuar y su gestión.**

I. Acciones y estrategias para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía

- Los Concejales rendirán cuentas a la ciudadanía dos veces al año. A más tardar el 30 de junio y el 31 de diciembre publicaran los informes correspondientes que quedarán a disposición del público de manera permanente en la página de Internet de la Corporación y en la Secretaría General de la misma.
- La rendición de cuentas consistirá en la presentación de un informe de las actividades que haya realizado el Concejal en cumplimiento de sus funciones. El informe contendrá la presentación y explicación de las proposiciones presentadas, los debates adelantados, las ponencias rendidas, los proyectos de Acuerdo presentados y el trámite que hayan recibido, y los votos emitidos, así como la labor externa, social y política del Concejal y su bancada partidista.
- El presidente del Concejo y los presidentes de sus comisiones permanentes, rendirán cuentas del desempeño de la respectiva célula dos veces al año. A más tardar el 30 de junio y el 31 de diciembre publicaran los informes correspondientes que quedarán a disposición del público de manera permanente en la página de Internet del Concejo y en la correspondiente secretaría general.
- El Canal del Concejo de la página Web Municipal contendrá de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, toda la

¹ **Conpes:** Rendición de cuentas: En búsqueda del buen gobierno”. Diciembre de 2011.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

información relacionada con el ejercicio de las funciones y las actividades públicas de los Concejales.

Como mínimo se publicará lo siguiente:

- ✓ La declaración juramentada del monto de sus bienes y rentas con sus actualizaciones, establecida por el artículo 122 de la Constitución.
 - ✓ El registro de los intereses privados con sus actualizaciones.
 - ✓ Los impedimentos presentados y las decisiones al respecto si se producen.
 - ✓ El registro de su presencia en las sesiones.
 - ✓ Las excusas por inasistencia.
 - ✓ El sentido de los votos emitidos.
- El Canal del Concejo de la página Web Municipal contendrá de manera permanente a disposición del público toda la información pública sobre la misma.

Como mínimo se publicará lo siguiente:

- ✓ Las respuestas escritas a los cuestionarios por parte de las personas citadas a debate.
 - ✓ Los proyectos de Acuerdo.
 - ✓ Los Contratos celebrados por el Concejo
 - ✓ Las observaciones u opiniones presentadas por escrito por las personas que hagan ejercicio del derecho a opinar sobre los Proyectos de Acuerdo.
- El audio de las sesiones de la plenaria y de las comisiones permanentes del Concejo se grabarán en medios digitales para garantizar que puedan ser consultados de manera permanente por la comunidad y las autoridades.

II. Rendición de Cuentas de la Mesa Directiva del Concejo

- La Mesa Directiva del Concejo rendirá un informe anual a la Plenaria de la corporación en donde se relacione lo correspondiente a la ejecución presupuestal, la contratación, las acciones de representación política, declaraciones públicas, nomina, etc.
- La Mesa Directiva del Concejo presentará los informes de ley ante las autoridades que los exijan.
- Los informes que rindan las Mesas Directivas serán publicados en el Canal del Concejo de la página Web Municipal o en la cartelera de la Secretaría General para el conocimiento y la revisión de la ciudadanía.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca **mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios** de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

I. Desarrollo Institucional Para El Servicio Al Ciudadano

- Definir y difundir el portafolio de servicios del Concejo al ciudadano.
- Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Habilitar el uso del Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos el cual estará disponible en la Secretaría General del Concejo y en el recinto de sesiones.
- Habilitar y mantener actualizado El Canal del Concejo de la página Web Municipal.
- Establecer como correo oficial del Concejo el siguiente: concejo@vetas-santander.gov.co o concejomunicipalvetas@gmail.com.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad a través de encuestas virtuales.
- 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, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.



**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2013**

II. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en la Secretaría General del Concejo y los Concejales.

- 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.

III. Fortalecimiento de los canales de atención.

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana en las sesiones del Concejo.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano en el Reglamento Interno del Concejo Municipal.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- Recibir y dar trámite a los derechos de petición y solicitudes que lleguen por correo electrónico dentro de los términos de la Ley 1437 de 2011.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 se han desarrollado los procesos que permitan 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.

I. Definiciones:

Los ciudadanos y los servidores públicos que laboran en el Concejo deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución².
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones³.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.⁴
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

II. Gestión de Solicitudes

² Ley 1437 de 2011. Artículo 13.

³ Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

⁴ Ibídem cit. 18.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

- Recepción: Las solicitudes, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias podrán ser remitidas y radicadas por cualquiera de los siguientes medios de comunicación:
 - ✓ Correo Electrónico: concejo@vetas-santander.gov.co o concejomunicipalvetas@gmail.com
 - ✓ Correo Certificado: concejo@vetas-santander.gov.co
 - ✓ Verbalmente en la oficina de la Secretaría del Concejo ubicada en la dirección: Carrera 4 No. 4 - 05 Barrio Centro
 - ✓ Por escrito en las oficina de la Secretaria del Concejo ubicada en la dirección: Carrera 4 No. 4 - 05 Barrio Centro
 - ✓ En la página web del Municipio <https://vetas-santander.gov.co> dando clic al link de "Sugerencias, Quejas y Reclamos"
- Oficina Competente: Dentro de la estructura organizacional del Concejo serán las siguientes dependencias:
 - ✓ La Secretaría General del Concejo será la dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión del Concejo.
 - ✓ La Presidencia de la Corporación será la encargada de resolver las solicitudes, quejas y reclamos que sean radicadas por los ciudadanos.
 - ✓ La Plenaria del Concejo discutirá las quejas que presenten los ciudadanos relacionadas con conductas desplegadas por la Mesa Directiva de la Corporación o alguno de los miembros.
- Consideraciones Generales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, **quejas, denuncias y reclamos** e interponer recursos. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011⁵, los términos para resolver son:
 - ✓ Para cualquier petición: **15 días** siguientes a la recepción.
 - ✓ Para la petición de documentos: **10 días** siguientes a la recepción.

⁵ Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Significa que estará vigente hasta esa fecha.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2013

- ✓ Consultas de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción.
- ✓ Peticiones entre autoridades: **10 días** siguientes a la recepción

III. Seguimiento

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 - Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Crear dentro del reglamento interno mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta el Concejo y racionalizar el uso de los recursos.

IV. Veedurías Ciudadanas

- Incentivar la organización de veedurías ciudadanas.
- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.⁶
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.⁷

V. Dotación de equipos

- Adquirir herramientas y equipos tecnológicos como computadores, cámaras, grabadoras de voz, scanner, impresora, etc., que permitan una mejor gestión y prestación de servicios.
- Adquirir un plan de internet que garantice el uso de las herramientas virtuales y redes sociales.

⁶ Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003.

⁷ Ibídem, Literal b.



***PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
AÑO 2013***

- Adquirir un Plan de Minutos que permita la interacción telefónica con los ciudadanos.

El presente Plan fue elaborado por la Mesa Directiva del Concejo Municipal y la Secretaría General, autorizado y publicado a los quince (15) días del mes de Abril de 2013.

ORIGINAL FIRMADO
EDISSON ARIAS GAMBOA
Presidente

ORIGINAL FIRMADO
ANA CONZUELO ARIAS ARIAS
Primer Vicepresidente

ORIGINAL FIRMADO
ARMIN SUAREZ ARIAS
Segundo Vicepresidente

ORIGINAL FIRMADO
YOLLY ANDREA RODRÍGUEZ ROJAS
Secretaria
ORIGINAL FIRMADO