



Santa Ana
de los Caballeros

MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS
ALCALDÍA MUNICIPAL
NIT. 890.801.139-1

PAGINA - 1 -
CÓDIGO:

Versión:
Fecha:

PROCESO : ACTOS ADMINISTRATIVOS

Dependencia:

DESPACHO DEL ALCALDE

RESOLUCIÓN NO 125
(Abril 30 de 2013)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE ANSERMA (CALDAS)”.

EL ALCALDE MUNICIPAL DE ANSERMA (CALDAS)

En uso de sus facultades legales, en especial las otorgadas por la ley 136 de 1994, artículo 73 de la ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y

CONSIDERANDO:

Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó 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".

Que en virtud de lo previsto 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 de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."

“ANSERMA DESTINO DE TODOS”



Santa Ana
de los Caballeros

MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS
ALCALDÍA MUNICIPAL
NIT. 890.801.139-1

PAGINA - 2 -
CÓDIGO:

Versión:
Fecha:

PROCESO : ACTOS ADMINISTRATIVOS

Dependencia:

DESPACHO DEL ALCALDE

correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que igualmente el Decreto 2641 de 2012, señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Que en vista de lo anterior, se hace indispensable para la Alcaldía Municipal adoptar el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, el cual define las acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio de la comunidad.

En mérito de las consideraciones anteriormente expuestas,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar para la Alcaldía Municipal de Anserma (Caldas), el "Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano", bajo los parámetros del Decreto 2641 de 2012

ARTÍCULO SEGUNDO: La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la Secretaria de Planeación o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo

ARTÍCULO TERCERO: El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, estará a cargo de control interno o quien haga sus veces, para lo cual, se publicará en la página web institucional de la alcaldía de Anserma (Caldas), las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

"ANSERMA DESTINO DE TODOS"



Santa Ana
de los Caballeros

MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS
ALCALDÍA MUNICIPAL
NIT. 890.801.139-1

PAGINA - 3 -
CÓDIGO:

Versión:
Fecha:

PROCESO : ACTOS ADMINISTRATIVOS

Dependencia:

DESPACHO DEL ALCALDE

ARTÍCULO CUARTO: La secretaria de Planeación o quien haga sus veces, deberá publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano, su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año.

ARTICULO QUINTO El presente Acto Administrativo rige a partir de su expedición y deroga las resoluciones que sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedido en Anserma (Caldas), a los treinta días (30) días del mes de abril del año dos mil trece (2013).

(Original Firmada)

JORGE IVAN DUQUE CARDONA

Alcalde

“ANSERMA DESTINO DE TODOS”

Plan anticorrupción y Atención al ciudadano




Alcaldía Municipal

Anserma (Caldas)

Destino de Todos

2013

	MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 890.801.139-1		PAGINA 1 CÓDIGO:
	PROCESO : DOCUMENTOS	Dependencia:	Versión: 01 Fecha: Enero 21 de 2009 SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA



ALCALDÍA MUNICIPAL DE ANSERMA (CALDAS).

JORGE IVÁN DUQUE CARDONA ALCALDE

José Daniel Sánchez Patiño
Secretaría de Gobierno y Desarrollo Comunitario


Jenny María Murillo
Secretaría de Planeación y Obras Públicas

Juan Carlos Duque Isaza
Secretaría de Hacienda y Patrimonio Público

Lady Yohanna Calle
Secretaria de Salud y Educación, Cultura y Deporte

Elaborado por:
John Fredy Arce Arredondo
Contratista

Anserma (Caldas), 2013
www.anserma-caldas.gov.co
contactenos@anserma-caldas.gov.co

	MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 890.801.139-1		PAGINA CÓDIGO:	2
			Versión: 01 Fecha: Enero 21 de 2009	
PROCESO : DOCUMENTOS		Dependencia:	SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA	

FORMATO PRELIMINAR AL DOCUMENTO

Título:	Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno En Línea de la República de Colombia		
Fecha:	30 de abril de 2013		
Palabras Claves:	Plan de anticorrupción		
Formato:	DOC		
Fecha de emisión:	30 de abril de 2013	Fecha de modificación:	
Dependencia:	Secretaria de Planeación		
Código:		Versión	1.0
Autor (es):	Jhon Fredy Arce Arredondo		
Revisó:			
Aprobó:			
Validó:			
Info. Adicional:			
Ubicación:	El archivo digital está asociado al documento se encuentra en la oficina de Planeación en el computador del Banco de Proyectos y físico en el archivo de Control Interno		

HISTORIA

VERSIÓN	FECHA	CAMBIOS INTRODUCIDOS
1.0		Borrador del documento



	MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 890.801.139-1		PAGINA CÓDIGO: 3
			Versión: 01 Fecha: Enero 21 de 2009
PROCESO : DOCUMENTOS		Dependencia:	SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. FUNDAMENTO LEGAL	5
3. PRIMER COMPONENTE (MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN)	6
3.1. TIPOS FRECUENTES DE CORRUPCIÓN	7
3.2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGO	7
3.3. MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN	9
4. SEGUNDO COMPONENTE (ESTRATEGIA ANTITRÁMITES)	12
4.1. ESTRATEGIAS DE ANTITRÁMITES PARA EL MUNICIPIO DE ANSERMA (CALDAS).....	12
5. TERCER COMPONENTE (RENDICIÓN DE CUENTAS)	14
6. CUARTO COMPONENTE (MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO)	15

	MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 890.801.139-1		PAGINA 4 CÓDIGO:
	PROCESO : DOCUMENTOS	Dependencia:	Versión: 01 Fecha: Enero 21 de 2009 SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA


1. INTRODUCCIÓN

El siguiente plan de anticorrupción y atención al ciudadano, es una herramienta de planeación y concertación que permite a todos los servidores públicos de la alcaldía de Anserma (Caldas), tener bases solidadas y estrategias claras, con el propósito de evitar el riesgo de corrupción, y así identificar cuáles son los procesos y procedimientos susceptibles de incurrir en actividades delictivas, por eso, es importante realizar acciones preventivas para mitigar el riesgo de la corrupción

Otro de los componentes de este plan, es brindar estrategias que permitan mejorar la atención al ciudadano y fortalecer la rendición de cuentas, como espacios de acercamiento que tiene la comunidad en conocer las acciones dentro de entornos: políticos, administrativos y fiscales en la gestión pública; la administración pública moderna, se ve abocada a utilizar espacios de información más modernos, y que se encuentren a la vanguardia de los avances tecnológicos, donde se hace necesario la consolidación de espacios virtuales a través del uso de la internet, permitiendo llegar con mayor facilidad a toda la población que hace uso de las herramientas informáticas, por tal razón, es necesario fortalece la estrategia de Gobierno en Línea.

La alcaldía de Anserma (Caldas), está comprometida en radicar todas las acción que permitan dar espacio a procesos de corrupción, reconociendo ésta como el cáncer que corroe la administración pública, y además convirtiéndose en uno de los factores de pérdida de confianza de la ciudadanía; sin duda, todo el esfuerzo y la voluntad de los hombres y mujeres que trabajan en la alcaldía de Anserma, estarán encaminados a radicar el fenómeno de la corrupción, convirtiéndose ésta, en una tarea constante y sin descanso, teniendo como propósito el de obtener los mejores resultados en todas las acciones de la gestión pública, con el fin de consolidar esa confianza de todos los ciudadanos en su alcaldía


JORGE IVÁN DUQUE CARDONA
Alcalde

	MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 890.801.139-1		PAGINA CÓDIGO: 5
	PROCESO : DOCUMENTOS	Dependencia:	Versión: 01 Fecha: Enero 21 de 2009 SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA

2. FUNDAMENTO LEGAL

Para la construcción del Plan Anticorrupción, se tiene como Fundamento legal:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8o (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública. Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Decreto 2641 de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011


	MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 890.801.139-1		PAGINA CÓDIGO: 6
			Versión: 01 Fecha: Enero 21 de 2009
PROCESO : DOCUMENTOS		Dependencia:	SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA

3. PRIMER COMPONENTE (MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN)

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento.

Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- 1). **Abuso de poder**, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.
- 2). **Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales**, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.
- 3). **Debilidad en los marcos legales** que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.
- 4) **Reforzamiento de las actitudes individualistas** y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.
- 5). La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el **tráfico de influencia** y la **obtención de prebendas personales**.
- 6) **Corrupción política**, Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.
- 7) **Corrupción administrativa pública**, Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.
- 8) **Corrupción corporativa**, Es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.

	MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 890.801.139-1		PAGINA 7 CÓDIGO:
	PROCESO : DOCUMENTOS	Dependencia:	Versión: 01 Fecha: Enero 21 de 2009 SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA

9) **Corrupción privada**, Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.

3.1. TIPOS FRECUENTES DE CORRUPCIÓN

Entre las más importantes modalidades en las que se presenta la corrupción, están:

Peculado: Abuso de recursos o bienes que estén a disposición del funcionario

Cohecho: Delito en el que participan un particular que propone actos corruptos al funcionario, mediante ofertas, de dádivas o promesas para que proceda con acción u omisión en algo relacionado con sus funciones. Si el funcionario se deja corromper, también comete el delito.


Concusión: Exigencia por parte del funcionario de un pago o gabela indebidos a un particular para resolverle algún asunto con la Administración pública.

Las personas o entidades particulares, víctimas de estos tipos delictivos deben hacer efectivas sus denuncias ante las autoridades competentes, oficina de control interno, Comisión Anticorrupción o ante los jueces o fiscales, contralores o procuradores. Esta es una forma responsable como los particulares pueden ayudar a sanear la administración pública y para mejorar la democracia.

3.2. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGO


La definición del mapa riesgos de corrupción en la alcaldía de Anserma (Caldas), se utilizó la metodología definida en el Decreto 2641 de 2011, teniendo como responsables de la captura de la información los Secretarios de Despacho que responderán por la socialización de la metodología ante sus equipos de trabajo y por la construcción de los mapas de riesgos respectivos, para lo cual, solicitarán el apoyo de la Secretaria de Planeación e Infraestructura, además durante el proceso de identificación, se adoptarán instrumentos para la valoración y presentación de los riesgos de corrupción, utilizando las siguientes estrategias:

En la construcción del mapa de riesgo de corrupción, se toma como base los diferentes procesos y procedimientos que el municipio realiza desde su componente misional y estratégico, además es necesario realizar talleres con los secretarios de despacho de las diferentes dependencias, para dar a conocer los

	MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 890.801.139-1		PAGINA 8 CÓDIGO:
	PROCESO : DOCUMENTOS	Dependencia:	Versión: 01 Fecha: Enero 21 de 2009 SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA

posibles riesgos de corrupción que se pueden incurrir en cada uno de los funcionarios.

A continuación se presenta el mapa de riesgo de corrupción elaborado por los secretarios de despacho de la alcaldía de Anserma

	MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 890.801.139-1	PAGINA 9 CÓDIGO:
		Versión: 01 Fecha: Enero 21 de 2009
PROCESO : DOCUMENTOS		Dependencia: SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA

3.3. MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

2013

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Actividad del proceso	Descripción del Riesgo	Causas	Efectos	Probabilidad de materialización	VALORACIÓN Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
Información	Ausencia de canales de comunicación	Falta de canales de comunicación adecuados	Ciudadanos no informados	Posible	Preventivos	Publicar todas las actuaciones que se desarrollan en la administración	Verificar que los medios de difusión donde se publican información del administración	Despacho del alcalde	Número de publicaciones durante el año
Contratación	En la confección de los pliegos de condiciones se establecen reglas, fórmulas y otras condiciones o requisitos para favorecer a determinados proponentes	Facilitar el favorecimiento de la adjudicación de un contrato a determinada persona.	Contratación adjudicada beneficiando a un solo proponente	Posible	Preventivos	Verificar que los pliegos de condición se ajusten a las condiciones legales	Realzar seguimiento a las publicaciones de los pliegos de condición	Secretaria de Gobierno y Desarrollo comunitario	Número de auditorías internas realizadas durante el año
Contratación	Falta de estudios serios de factibilidad, conveniencia y oportunidad	Planeación indebida en la formulación de la necesidad a resolver	Contratación adjudicada sin estudios	Casi Posible	Correctivos	Adicionar documentos técnicos que muestren factibilidad y la conveniencia de la necesidad de contratación	Verificar que los contratos cuente con estudios técnicos de factibilidad y conveniencia	Secretaria de Gobierno y Desarrollo comunitario	Numero de estudios técnicos de factibilidad y conveniencia
Contratación	Publicación extemporánea de la información pre-	Concentración de responsabilidades	Modificación de información	Casi Posible	Correctivos	Liberar de cargas de	Reducir el número de	Secretaria de Gobierno y	Número de acciones



MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS
ALCALDÍA MUNICIPAL
 NIT. 890.801.139-1


PAGINA 10
 CÓDIGO:
 Versión: 01
 Fecha: Enero 21 de 2009

PROCESO : DOCUMENTOS


Dependencia:

SECRETARIA DE PLANEACIÓN,
 OBRAS PUBLICAS E
 INFRAESTRUCTURA

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Actividad del proceso	Descripción del Riesgo	Causas	Efectos	Probabilidad de materialización	VALORACIÓN Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
	contractual	del coordinador de contratación	en los pliegos de condición en proceso pre-contractual			responsabilidades adicionales al coordinador de contratación	acciones del coordinador que no se relaciona con la contratación	Desarrollo comunitario	relacionadas del coordinador con relación al proceso de contratación durante el año
Contratación	Designar supervisor que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la fusión	Poca personal de planta con estudios de pregrado	No se detalla con claridad las acciones o productos de los contratos ejecutados	Casi Posible	Preventivos	Asignar supervisores adecuados según las áreas temáticas de los contratos	Relacionar una listado de supervisores con su perfil profesional o temático con sus respectivos contratos asignados para la supervisión	Secretaria de Gobierno y Desarrollo comunitario	Número de funcionarios asignados como supervisores según su áreas temáticas
Trámites	Trámites de traspasos de vehículos hurtados	Falta de coordinación de información con autoridades policivas	Procedimientos de tránsitos sin los requisitos de ley	Posible	Correctivos	Actualizar periódicamente la base de datos de lo vehículos hurtados	Realizar actualización de la base de datos cada semana	Secretaria de Gobierno y Desarrollo comunitario	Actualizar base de datos dos veces por semana
Aseguramiento en salud	Ingreso de personas al régimen subsidiado que no cumple con las condiciones de vulnerabilidad y de pobreza	Sistemas informáticos obsoletos y sin protección cibernética	Manipulación de la información e la base de datos	Posible	Correctivos	Adquirir nuevos sistemas informáticos y de seguridad cibernética	Seguimiento y auditoria en sistemas de seguridad informática	Secretaria de Salud y Educación	Número de auditoria en la seguridad de las bases de datos una vez

	MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 890.801.139-1	PAGINA 11 CÓDIGO:
		Versión: 01 Fecha: Enero 21 de 2009
PROCESO : DOCUMENTOS		Dependencia: SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Actividad del proceso	Descripción del Riesgo	Causas	Efectos	Probabilidad de materialización	VALORACIÓN Tipo de Control	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
Certificados	Alteración de las información de los certificados laborales en tiempo y salarios	Inadecuado proceso en la gestión documental	Certificados laborales con información errónea	Posible	Correctivos	Organizar los archivos y los registros de la historia laboral contengan la información adecuada	Realizar seguimiento a las tablas de retención documental de la historia laboral	Oficina de la gerencia del talento humano	por semestre Número de seguimiento de a las tablas de retención documental una vez por mes durante el año

	MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 890.801.139-1		PAGINA 12 CÓDIGO:
	PROCESO : DOCUMENTOS	Dependencia:	Versión: 01 Fecha: Enero 21 de 2009 SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA

4. SEGUNDO COMPONENTE (ESTRATEGIA ANTITRÁMITES)

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos¹, por eso es importante que el municipio de Anserma (Caldas), realice acciones tendientes a mejorar los servicios y tramites que presta como entidad territorial, por eso, se ha diseñó las siguientes estrategias para el componente de antitrámites:


4.1. ESTRATEGIAS DE ANTITRÁMITES PARA EL MUNICIPIO DE ANSERMA (CALDAS)

En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la administración municipal de Anserma (Caldas), desarrollará una (1) capacitación al 100% de los funcionarios sobre el Decreto 019 de 2012 con el propósito de que todas las actuaciones de la administración pública se basen en la eficiencia, la equidad, la eficacia y la economía, con el fin de proteger el patrimonio público, la transparencia y moralidad en todas las operaciones relacionadas con el manejo y utilización de los bienes y recursos públicos, y la eficiencia y eficacia de la administración en el cumplimiento de los fines del Estado.

Simplificación de procedimientos internos, con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno - MECI, la alcaldía, pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.


Fomento a la vocación de servicio en las conductas del servidor público, La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las

¹ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Pág No 9

	MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 890.801.139-1		PAGINA 13 CÓDIGO:
	PROCESO : DOCUMENTOS	Dependencia:	Versión: 01 Fecha: Enero 21 de 2009 SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA

expectativas de los clientes. La alcaldía de Anserma (Caldas) desarrollará un (1) programa de capacitación por año para todos los funcionarios de la entidad que incluya servicio al cliente, el buen gobierno, ética pública, marco de acción de la función pública.

Fortalecimiento en la aplicación del código de ética, la administración del municipio de Anserma (Caldas), ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal. Es así, que para el año 2013 fortalecerá la aplicación del código de ética en la alcaldía de Anserma (Caldas) que contiene las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.

	MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 890.801.139-1		PAGINA 14 CÓDIGO:
	PROCESO : DOCUMENTOS	Dependencia:	Versión: 01 Fecha: Enero 21 de 2009 SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA


5. TERCER COMPONENTE (RENDICIÓN DE CUENTAS)

La alcaldía de Anserma (Caldas), ha desarrollado acciones que permiten fortalecer las estrategias de rendición de cuentas, como un mecanismo de acercamiento con la comunidad y la administración municipal, a través, de la implementación de audiencias públicas y encuentros comunitarios en barrios y veredas, además de fortalecer los canales de comunicación digitales con la ayuda de Gobierno en Línea Territorial – GELT, y con el acompañamiento de medios de comunicación tradicionales a través del uso de espacios en los canales locales de televisión por cable, emisora comunitaria y el periódico local.

Además, se tendrá a disposición espacios en los diferentes medios de comunicación (Audio, imagen, impreso y digital) donde se informará de los avances y la gestión realizada por la administración municipal, donde se contará con un informativo mensual, que hablarán de las diferentes actividades realizadas por cada una de las secretarías de despacho, seguidamente, se unificarán los contenidos y la información que se produce al interior de la alcaldía, a través de una sola estrategia de comunicación.

Se realizarán audiencias públicas informativas presenciales con los presidentes y líderes comunales de las zona rural y urbana, realizándose cinco (5) audiencias por año, con un periodo de convocatoria de cada dos (2) meses, donde el alcalde municipal y su equipo de gobierno informará sobre los temas de interés de la comunidad y el avance que se han tenido en la ejecución de las acciones dentro de las metas programadas en el plan de desarrollo “Anserma: Destino de Todos”.

En cada inicio de las sesiones ordinarias del Honorable Concejo Municipal de Anserma, el alcalde municipal, realizará una descripción detallada de los avances de su gestión a los honorables concejales, con el propósito de brindarles información adecuada del estado de la administración municipal frente a las necesidades que demanda la ciudadanía, este tipo de informe se hará cuatro veces (4) al año dentro de las sesiones ordinarias del concejo municipal.

	MUNICIPIO DE ANSERMA CALDAS ALCALDÍA MUNICIPAL NIT. 890.801.139-1		PAGINA CÓDIGO: 15
			Versión: 01 Fecha: Enero 21 de 2009
PROCESO : DOCUMENTOS		Dependencia:	SECRETARIA DE PLANEACIÓN, OBRAS PUBLICAS E INFRAESTRUCTURA

6. CUARTO COMPONENTE (MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO)

La alcaldía del municipio de Anserma (Caldas), tiene como propósito el de brindar la mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de todos los ansermeños, por tal razón, se ha establecido los siguientes mecanismos:

Página Web www.anserma-caldas.gov.co la cual a partir del 2013 contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos del municipio, gracias al acompañamiento de gobierno en línea, además se podrá utilizar el correo electrónico alcladia@anserma-caldas.gov.co para que soliciten información sobre los avances del plan de desarrollo.

A través de la página web del municipio se publicará el portafolio de servicios que presta la alcaldía municipal en relación con los trámites y servicios

Se definió un día a la semana (sábado) para la atención al público de manera periódica por parte del alcalde municipal, por lo cual se quiere, que la administración sea de puertas abiertas, para atender a los ciudadanos y sus requerimientos, además de las necesidades.

Se ha puesto a disposición de una ventanilla única la recepción de correspondencia, ubicada en el segundo piso del palacio municipal.

Se realizará una series de capacitación con los funcionarios de la planta global del municipio y contratista de apoyo a la gestión, para que desarrollen sus habilidades y competencias en materia de atención al ciudadano, esta actividades se realizaran una vez por trimestre, organizada por la oficina de talento humano o quien haga sus veces, o el funcionaria que determine el alcalde municipal