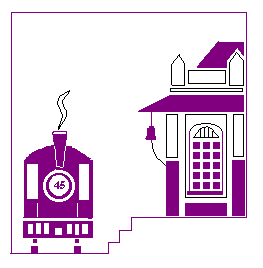
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**NELLY QUINTERO PIEDRAHITA**

**Alcaldesa Municipal**

**ALCALDIA MUNICIPAL CISNEROS ANTIOQUIA**

**“RENOVACIÓN CISNEROS”**

**2013**

**PRESENTACIÓN**

La administración municipal “Renovación Cisneros” con el objetivo de mejorar el trabajo institucional y de generar un marco de referencia para el buen gobierno siendo conocedores de las duras consecuencias que la corrupción acarrea, ha querido, en este plan, además de cumplir con los lineamentos consagrados en la Ley 1474 de 2013, mostrar los mecanismos y procedimientos de la entidad pública, puntualizando directrices y dispositivos básicos para la realización de una administración transparente y renovada, con fundamento en políticas públicas tendientes a evitar, y corregir los hechos y acontecimientos que vayan en contravía de la legalidad y la transparencia.

Por lo anterior y actuando en coherencia con la norma, El presente Plan Anticorrupción pretende adoptar y aplicar métodos, procedimientos y medidas que permitan prevenir los eventos de corrupción que se puedan presentar en el Municipio de Cisneros, pretensión que se extiende al mejoramiento de los servicios de atención a los ciudadanos definiendo las directrices para lo cual se establecen 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, donde cabe destacar el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, por el cual se establecen los estándares mínimos que 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.

Implementado dicho plan, se logrará un gran impacto en la comunidad y en el tema de la legalidad que generará confianza en el ciudadano dándole posibilidades de participación tal como lo define la Constitución Nacional y las Leyes en relación a la presencia dinámica de la ciudadanía frente a las decisiones del Estado a quien le corresponde el ejercicio de la Administración Pública.

**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 Antitrámites)
* Decreto 734 de 2012 (Reglamenta Contratación)
* Decreto 2641 de 2012 (Metodología Plan Anticorrupción)

**ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS**

# MISIÓN

El Municipio de Cisneros, ubicado estratégicamente en el Nordeste Antioqueño aprovechando su potencial agroindustrial y ecoturìstico; con políticas y proyectos claramente identificados, y con una Administración permanentemente comprometida con el desarrollo integral de toda la comunidad, busca el crecimiento económico y social que nos haga competitivos en el ámbito regional y nos permita interactuar con el mundo globalizado**.**

# VISIÓN

En el 2025, el Municipio de Cisneros será un polo de desarrollo integral y sostenible en la región, que actúa en armonía con la naturaleza, vinculado con el desarrollo local, con identidad productiva y artífice de oportunidades para su población, garantizando a sus habitantes un mejor nivel de calidad de vida.

1. ***VALORES DE LA ALCALDIA MUNICIPAL***

* ***RESPETO:****Es aceptar al otro, reconocer su importancia y no vulnerar sus derechos, tratarlo con dignidad. El respeto, nos permite entender que todos somos iguales y tenemos los mismos derechos.*
* ***RESPONSABILIDAD:*** *Es estar realmente comprometido con el beneficio de la comunidad, la Administración Municipal, actuar de acuerdo con el interés colectivo y no según intereses particulares, respondiendo así la confianza depositada por la comunidad y asumiendo las consecuencias de sus acciones o decisiones****.***
* ***COMPROMISO:****Es la actitud de disposición permanente para el cumplimiento de una función y/o actividad de manera eficiente y responsable. Asumir con pertenencia los procesos desarrollados por la institución en busca del mejoramiento continuo de ésta y los usuarios.*
* ***JUSTICIA****: El hombre justo es aquel que mide sus derechos con sus deberes. No se puede ser justo si no se es humano.*
* ***TRANSPARENCIA:****Valor que permite al ser humano actuar con claridad y de manera acertada. Comportamiento recto que deja visualizar procedimientos claros y que generan confiabilidad en la comunidad.*
* ***SERVICIO A LA COMUNIDAD:****“El que no vive para servir, no sirve para vivir”, servir es entregar a los demás las actitudes y aptitudes que poseemos, lo que conlleva al crecimiento laboral, personal y de los que nos rodean. Es la Disposición para satisfacer las necesidades presentadas por la comunidad.*
* ***CONFIANZA****: Es la proyección de credibilidad en el actuar, cuando se obra con transparencia, rectitud y equidad se genera un ambiente de confianza en la comunidad.*
* ***PARTICIPACIÓN:*** *Proceso mediante el cual se establecen mecanismos para que la comunidad participe y sea constructora de sus propios procesos de cambio y mejoramiento de la calidad de vida.*

**OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN**

**Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

1. **Objetivo General**

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Municipio de Cisneros, Alcaldía Municipal “ Renovación Cisneros” 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 Púbicas del Departamento Nacional de Planeación.

1. **Objetivos Específicos**

* Identificar a partir de un diagnostico bien elaborado, las causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, para evaluar sus impactos y trazar la ruta mas eficiente para contrarrestarlas.
* Prevenir eventos de corrupción al interior de la Administración Municipal durante la vigencia 2013.
* 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.
* Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
* 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 en 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.

**METODOLOGÍA**

Para lograr la realización y/o formulación del Plan anticorrupción y la Atención al Ciudadano, se organizó desde la Administración Municipal, un equipo de trabajo, conformado por: El Secretario General y de Gobierno, La Secretaria De Hacienda, El Secretario de Planeación, Director de Cultura, y sus Auxiliares Administrativos, quienes ampliamente informados de la tarea correspondiente concertaron las estrategias de trabajo las cuales se presentan así:

1. Análisis de la historia municipal en materia Administrativa para conocer posibles hechos y situaciones de corrupción administrativa que pudieron haberse generado en la localidad y su tratamiento en coherencia con el plan de mejora.
2. Elaboración de diagnostico mediante el mecanismo de la DOFA para determinar debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del ejercicio administrativo y con el, de los procesos y procedimientos antes implementados para dicho fin, logrando descubrir e identificar las causas que conllevan a la posible presencia de este fenómeno. Para esto se hizo necesario un ciclo de reuniones donde además se aplicó el cruce de la información buscando establecer las estrategias para generar un mapa de riesgos de corrupción coherente con la realidad.
3. Intervinieron los funcionarios de cada una de las dependencias para brindar espacios de participación e identificar con ellos posibles sucesos y causas al igual que sus consecuencias información que fue recibida por el comité encargado quien hizo el análisis respectivo para consolidar la información y establecer nuevos procedimientos
4. Identificación de los riesgos de corrupción hecho por el equipo de trabajo.
5. 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.
6. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
7. Asignación de responsables de seguimiento y evaluación del Plan

**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 Cisneros “ Renovación Cisneros” vigencia 2013, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establecer un marco direccionador 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 de la Administración Municipal para mantener estándares de calidad y transparencia.

**DIAGNOSTICO GENERAL PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN**

DOFA

|  |  |
| --- | --- |
| **No.** | **DEBILIDADES** |
| 1 | Equipos de Cómputo Obsoletos. |
| 2 | Desactualización de Manuales de función, procesos y procedimientos |
| 3 | Ineficientes sistemas de información. |
| 4 | Poca interacción con la comunidad por medio de canales de comunicación |
| 5 | Página web desactualizada. |
| 6 | Debilidad en el sistema de control interno. |
| 7 | No se cuenta con área para atención al ciudadano. |
| 8 | No se realizan consejos de seguridad |
| 9 | Inexistencia de reglamento interno |
| 10 | El cumplimiento de los informes a las entidades de control no es oportuno. |
| 11 | No esta funcionando lo implementado en el MECI |
| 12 | No esta implementando la ley de archivos y tablas de retención documental. |
| 13 | No se realiza rendición de cuentas a la ciudadanía. |
| 14 | No tiene buzón de quejas, sugerencias y reclamos. |

|  |  |
| --- | --- |
| **No.** | **FORTALEZAS** |
| 1 | Personal competente en el proceso de contratación |
| 2 | Cuenta con asesoría jurídica permanente |
| 3 | Tiene página web propia |
| 4 | Cuenta con manual de contratación |
| 5 | Goza de independencia administrativa y presupuestal |
| 6 | Esta registrado en el Portal de Contratación y publica en el SECOP |
| 7 | Se brinda capacitación constante a directivos |
| 8 | Tiene creada e integrada la Comisión Especial de Ética |

**COMPONENTES DEL PLAN**

En coherencia 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 de la Administración Municipal; (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

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

En este componente se hace una identificación de las causas posibles y la concerniente descripción del riesgo, analizando su posible materialización. Igualmente se hace una valoración de los riesgos y se planea para contrarrestarlos, previniéndolos buscando evitar y corregir el riesgo

1. **Identificación de riesgos de corrupción**
2. ***Riesgos de Corrupción***

Resulta importante antes de proceder a la identificación del riesgo, definir con claridad lo que se determina como riesgo de corrupción, siendo este 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**.

En la Administración Municipal de Cisneros se identificaron los siguientes riesgos:

* Desconocimiento de las normas y su incorrecta aplicación.
* Inadecuado manejo de las eventualidades en los procesos de licitación contratos, obras, suministros
* Que exista abuso de poder por parte de los Directivos que mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas para obtener beneficios grupales o personales.
* Que los Directivos obtengan beneficios personales o grupales de manera ilícita por el poder o vínculos que tenga mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.
* Que se favorezcan empresas o entidades con la adjudicación de contratos de la Administración Municipal por intereses personales y amiguismo.
* Que los Directivos mediante el ejercicio de sus funciones públicas obtengan beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público y del interés colectivo general.
* Carencia de los procedimientos y mecanismos institucionales que garanticen la transparencia en el ejercicio de sus funciones.
* Que se favorezca a determinado grupo, empresa o funcionario público a cambio de recibir cuotas políticas o por miedo a perderlas.

1. ***Causas de los Riesgos***

* El desconocimiento de la normatividad que rige la función pública y de las normas que tipifican y sancionan las distintas conductas consideradas como corruptas: Normatividad muy cambiante que dificulta el proceso administrativo.
* El estricto y exagerado régimen de incompatibilidades y prohibiciones para que familiares de los Directivos se vinculen con la administración pública.
* Las prebendas ofrecidas por contratistas para que se les beneficie con la adjudicación de un contrato que se ejecute con presupuesto de la Administración Municipal.
* la inoperancia de la Oficina de Control Interno.
* El desinterés de la ciudadanía de realizar veeduría y participar activamente de lo público, la inoperancia de la Oficina de Control Interno
* Demora en las investigaciones y denuncias hechas ante la Procuraduría, la Fiscalía y la Contraloría.
* El miedo a rendir cuentas a los ciudadanos.
* Necesidad de sostener un determinado estilo de vida o de responder a dificultades financieras.
* Manual de funciones incoherente con la realidad
* Sobre carga laboral para algunos Directivos

1. **Descripción específica del riesgo**

A continuación se presenta un cuadro que corresponde a los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción enfocados a la realidad del Municipio de Cisneros, Antioquia. Para ello y tratando de dar una mayor claridad se hace teniendo en cuenta los lineamientos ofrecidos en la guía, reiterando que estos son susceptibles mas no indica que se estén presentando en el momento correspondiendo este acto por lo tanto al concepto de prevención del riesgo a corto y mediano plazo.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Direccionamiento Estratégico*** | * Concentración de Autoridad * Extralimitación de Funciones. * Ausencia de Canales de Comunicación eficientes. * Amiguismo y Clientelismo |
| ***Financieros (Presupuesto)*** | * 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 * Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. * Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular. * Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados. * Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función. * Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal. * No publicar los procesos de contratación en el portal |
| * ***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).   + Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). * Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad. |
| * ***Atención al Ciudadano*** | * Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana. * Desactualización de la Pagina Web Municipal. * 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 * Inoperancia de Veedurías Ciudadanas en el Municipio |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN** | | | | | | |
| **Entidad: Municipio de Cisneros** | | | | | | |
| **Representante Legal: Nelly Quintero Piedrahita** | | | | | | |
| **IDENTIFICACIÓN** | | | | **ANÁLISIS** | **MEDIDAS DE MITIGACIÓN** | |
| **Proceso y objetivo** | **Causas** | **Riesgo** | | **Probabilidad de materialización.** | **VALORACIÓN** | **Administración del riesgo** |
| **No.** | **Descripción** | **Tipo de control** |
| Alcaldesa Municipal | Ausencia de un Manual de Contratación Actualizado y de Manuales de Procesos y Procedimientos | 1 | Concentración de Autoridad | Posible | Preventivo | Evitar el riesgo |
|  |  | 2 | Extralimitación de Funciones | Posible | Preventivo | Evitar el riesgo |
|  |  | 3 | Ausencia de Canales de Comunicación | Posible | Preventivo | Reducir el riesgo |
|  |  | 4 | Amiguismo y Clientelismo | Posible | Preventivo | Reducir el riesgo |
| Financieros (Presupuesto) | Debilidad de los organismos de control financiero, carentes de mecanismos e instrumentos que le permitan prevenir los fraudes detectarlos. | 1 | Archivos contables con vacíos de información | Casi Seguro | Correctivo | Reducir el Riesgo |
|  |  | 2 | Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados. | Posible | Preventivo | Evitar el riesgo |
| 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 | Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. | Posible | Preventivo | Evitar Riesgo |
|  |  | 3 | Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular. | Posible | Preventivo | Evitar Riesgo |
|  |  | 4 | 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 |
|  |  | 5 | Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones. | Posible | Preventivo | Evitar Riesgo |
|  |  | 6 | Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados. | Posible | Preventivo | Evitar Riesgo |
|  |  | 7 | Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función. | Casi Seguro | Correctivo | Reducir Riesgo |
|  |  | 8 | Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal. | Posible | Preventivo | Evitar Riesgo |
|  |  | 9 | No publicar los procesos de contratación en el portal | Posible | Preventivo | Evitar Riesgo |
| De Información y Documentación | No se han implementado las tablas de retención documental y no se tiene organizado el archivo de la Administración Municipal 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 |
| De Trámites y Servicios | Interés político. | 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 |
| 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 | Deficiencia de la Pagina Web del Municipio | Casi Seguro | Correctivo | Reducir Riesgo |
|  |  | 3 | 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 los/as funcionarios/as, 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 | Inoperancia de Veedurías Ciudadanas en el Municipio | Casi Seguro | Correctivo | Reducir Riesgo |

1. **Acciones y Estrategias contra los Riesgos de Corrupción**

Como estrategias para evitar o reducir el riesgo de corrupción el equipo de trabajo teniendo en cuenta todo el proceso de investigación y análisis, define las siguientes estrategias buscando que estas sean eficaces.

* Darle operatividad y funcionalidad en todo el sentido de la palabra a la oficina de control interno con la asignación de un personal a cargo y responsable, idóneo en dicha materia
* Reactivar el mapa de riesgos por procesos, con el cual cuenta el Municipio debidamente implementado
* La Administración cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los distintos actos administrativos y actividades que se adelantan:

1. Página web de la Administración Municipal
2. Intervención Radial en distintos canales comunitarios
3. Cartelera General de la Administración Municipal

* Iniciar ciclos de capacitación dirigidos a la comunidad o al ciudadano donde se aborde la temática de participación, veeduría, derechos a la información y otros afines establecidos por la constitución y la Ley. Estos ciclos de capacitación contaran con la intervención del Concejo Municipal, Personería Municipal y lideres sociales.
* En el sitio web de la Administración 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 de la Administración Municipal.
* 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 de la Administración Municipal y se consideren actos de corrupción.
* Actualizar cada año las declaraciones de bienes y rentas de los Directivos y demás funcionarios de la Administración Municipal y comprobar la veracidad de éstas.
* Audiencias Públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía de la Administración Municipal como mínimo dos veces al año.
* 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.
* Realizar las audiencias de adjudicación de contratos de manera pública y objetiva.
* Divulgar al interior de la Administración Municipal el presente Plan Anticorrupción, los Acuerdos, compromisos y protocolos éticos.
* Firmar con todos los servidores públicos de la Administración Municipal 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 de la Administración Municipal para la vigencia fiscal 2013.
* Elaboración de informes sobre el funcionamiento y resultados del Sistema de Quejas y Reclamos.
* Realización de reuniones de Consejos de Gobierno al menos una vez al mes.
* Se garantizará 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-
* Capacitar a los servidores públicos de la Administración Municipal, sobre la normatividad vigente en materia de lucha contra la corrupción, Políticas anti trámites y atención al ciudadano.
* Reglamentar mediante resolución las estrategias de rendición de cuentas de la Administración Municipal.
* 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.

**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 la Administración Municipal se propone simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta el la Alcaldía Municipal, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Al tenor de lo anterior analizando el concepto de Administración pública como aquella que se deba al ciudadano se debe propender porque toda actuación beneficie, proteja e identifique al ciudadano como el objeto máximo y en consecuencia la administración pública deberá asumir el reto d e la transformación si se requiere de sus procesos y procedimientos buscando que estos se hagan siempre al amparo de la Ley que rige la función pública, esto es buscar las estrategias para que el ciudadano participe sea dinámico y actúe en coherencia con la Administración Municipal, es decir que la importancia radica en que la Administración Municipal debe buscar por todos los medios lograr satisfacer las necesidades de sus ciudadanos en todos los sentidos.

1. ***Estrategia: Actualización de Reglamentos, Manuales y Procesos***

* Actualización del Manual de Funciones, Manual de Contratación y Manual de Procesos y procedimientos para mejorar la prestación de los servicios a su cargo.
* Actualizar en lo que sea necesario, el Manual Estándar de Control Interno (MECI) y garantizar la simplificación de los procesos y procedimientos que allí se regulan.

1. ***Estrategia: Democratización de la Administración Pública***

* Actualizar constantemente la Página Web del Municipio través del programa de Gobierno en Línea
* 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.

1. ***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.”*
* 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”*

1. ***Estrategia: Formación y Capacitación***

* Capacitación para servidores públicos y contratistas de la Administración Municipal sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites y atención al ciudadano.
* Formación en normatividad de archivo, tablas de retención documental, atención y servicios al ciudadano, términos de trámites y procedimientos, etc.

1. ***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 de la Alcaldía Municipal o que se radican en la Secretaría General y de Gobierno.
* Se permitirá el envío por correo electrónico de las ofertas a invitaciones públicas de contratación adelantadas por la Administración Municipal.
* Se evitarán cobros innecesarios a los usuarios para la realización de trámites que comprometan en responsabilidad a la Alcaldía Municipal. Para esto se ceñirá en la normatividad vigente.

1. ***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 implementaran canales de comunicación directos entre la Administración Municipal y el Concejo Municipal para colaborar armónicamente en la expedición de documentos necesarios para resolver inquietudes o dar continuidad y celeridad a los trámites que se adelante.

1. ***Estrategia: Fortalecimiento y simplificación de otros trámites***

* Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento a los fallos sancionatorios emitidos por los Organismos de Control.
* 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 dar trámite y respuesta a los derechos de petición presentados ante la Alcaldía Municipal.
* Agilizar los procesos de expedición de copias de los documentos que reposan en el Archivo 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 la Administración Municipal 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 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.

Al analizar lo anterior 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]](#footnote-1)

1. ***Acciones y estrategias para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía***

* La Alcaldía rendirán cuentas a la ciudadanía una vez al año, conforme lo establece la norma que rige dicha materia, los informes correspondientes quedarán a disposición del público de manera permanente en la página de web del Municipio www.cisneros.gov.co
* La rendición de cuentas consistirá en la presentación de un informe de gestión y acciones que haya realizado la Administración en cumplimiento de sus funciones.
* A través del espacio institucional en la radio comunitaria del Municipio se hará efectivo que los Directivos y funcionarios en igualdad de condiciones puedan intervenir y exponer a la comunidad su informe de gestión y/o cualquier otro tema que quiera tratar que sea de interés público y general.
* La página web de la Administración Municipal contendrá de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, toda la información relacionada con el ejercicio de las funciones.

**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.

1. ***Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano***

* Definir y difundir el portafolio de servicios de la Administración Municipal 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 Administración Municipal.
* Habilitar y mantener actualizada la página Web de la Administración Municipal
* Establecer como correo oficial de la Administración Municipal el siguiente: gobierno@cisneros-antioquia.gov.co
* 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.

1. ***Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en la Administración Municipal de Cisneros.***

* 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.

1. ***Fortalecimiento de los canales de atención.***

* Establecer canales de atención que permitan la efectiva participación ciudadana.
* Implementar protocolos de atención al ciudadano.
* 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.
* Habilitar Chats temáticos en la página web de la Administración Municipal.

**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.

1. ***Definiciones:***

Los ciudadanos y los servidores públicos que laboran en la Administración Municipal 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 resolución[[2]](#footnote-2).
* **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 funciones[[3]](#footnote-3).
* **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]](#footnote-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.

1. ***Gestión de Solicitudes***

* *Recepción:* Las solicitudes, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias podrán ser remitidas y radicadas por cualquiera de los siguientes medios de comunicación:
* Correo Electrónico: [contactenos@cisneros-antioquia.gov.co](mailto:contactenos@cisneros-antioquia.gov.co), [gobierno@cisneros-antioquia.gov.co](mailto:gobierno@cisneros-antioquia.gov.co), hacienda@hotmail.com
* Telefax: 8631430
* Correo Certificado: Municipio de Cisneros, calle 20 N° 20-37
* Verbalmente en la oficina de la Secretaría General y de Gobierno
* Por escrito en la oficina de recibo de correspondencia, tercer piso
* En la página web del Municipio de Cisneros, Cisneros.gov.co, link de “Sugerencias, Quejas y Reclamos”
* *Oficina Competente:* Dentro de la estructura organizacional de la Alcaldía serán las siguientes dependencias:
* La Secretaría General y de Gobierno 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 de la Administración Municipal.
* La Secretaría General y de Gobierno será la encargada de resolver las solicitudes, quejas y reclamos que sean radicadas por los ciudadanos.
* *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 2011[[5]](#footnote-5), 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.
* Consultas de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción.
* Peticiones entre autoridades: **10 días** siguientes a la recepción

1. ***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.
* 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 semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Alcaldia y racionalizar el uso de los recursos.

1. ***Veedurías Ciudadanas***

* Fortalecimiento de la veeduría ciudadana
* 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.
* 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.

1. ***Dotación de equipos***

* Adquirir herramientas y equipos tecnológicos como computadores, cámaras, scanner, impresora, etc., que permitan una mejor gestión y prestación de servicios.
* Garantizar la permanencia del plan de internet que facilite el uso de las herramientas virtuales y redes sociales.
* Garantizar la permanencia del Plan de Minutos que permita la interacción telefónica con los ciudadanos.

El presente Plan fue elaborado por la Administración Municipal, autorizado y publicado a los treinta (30) días del mes de Abril de 2013.

1. [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)
3. [↑](#footnote-ref-3)
4. [↑](#footnote-ref-4)
5. [↑](#footnote-ref-5)