



Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano

Ley 1474 de 2011 – Decreto 2641 de 2012

Francisca Freyle Mengual

Alcaldesa Municipal

2012 – 2015



Manaure - Guajira, Abril de 2013

VERSIÓN 1.0

Presentación

La administración Municipal de Manaure es consciente de la gravedad y efectos nocivos de la corrupción. Este ha sido un problema que persiste en la administración pública, no obstante los esfuerzos por reducirla, no se han obtenido los avances esperados. La preocupación por reducir los niveles de corrupción surge no solo por su alto grado de persistencia, sino por sus efectos negativos sobre el crecimiento económico y porque disminuye la capacidad de los gobiernos para dar respuestas oportunas a las demandas de sus ciudadanos, impidiendo una acción efectiva a las necesidades de la sociedad. Así las cosas, para definir una estrategia eficaz anticorrupción se deben identificar los tipos de corrupción y sus respectivos costos, para poder dirigir los esfuerzos de la mejor manera posible.

La pequeña corrupción en los entes territoriales se ubica como una de las más costosas en el país, al menos según la percepción de la mayoría de sus ciudadanos. Por lo tanto, la búsqueda de cambios en la percepción del problema debería partir desde lo local, es decir, desde los municipios. Debido a la mayor sensibilidad de los ciudadanos a la pequeña corrupción, especialmente a nivel local, se deben implementar políticas locales ya que muestran algunas ventajas debido a la mayor cercanía entre la administración pública y los afectados lo que puede generar una mayor participación y, por ende, generar resultados más visibles en el corto plazo. Las estrategias nacionales de lucha contra la corrupción pueden tardar de 10 a 15 años en presentar resultados. Por otro lado, las políticas que parten desde las esferas locales pueden lograr resultados en un par de años.

Este documento presenta además las herramientas para que la ciudadanía ejerza sus deberes y derechos consagrados en la constitución y las leyes para con la administración pública.

Visión

Ser en el 2017 una Entidad sin corrupción, con funcionarios comprometidos, de un comportamiento ético y probo en una administración pública transparente, igualitaria y visible para todos sus ciudadanos.

Marco Legal y Justificación

La elaboración, publicación y ejecución de un Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, obedece a una necesidad de tipo legal y administrativo. Está regido por los siguientes fundamentos legales:

- ✓ 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 17 diciembre de 2012 Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

Valores Corporativos

- Honestidad
- Responsabilidad
- Servicio
- Transparencia
- Compromiso
- Respeto
- Solidaridad
- Lealtad

Objetivo General

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción y el Decreto 2641 de 2012.

Objetivos Específicos

- Diseñar acciones viables que logren mejorar los riesgos identificados.
- Definir acciones que contribuyan a mantener las políticas anticorrupción y servicio al ciudadano.
- Definir un sistema de seguimiento y control de las acciones de mejoramiento a aplicar.
- Establecer nexos con el plan de acción de la Entidad.

Líneas de Acción

- Ejecutar cabalmente el MECI en la administración municipal.
- Implementar el sistema de Control Interno Disciplinario.
- Promover y fortalecer la Rendición de Cuentas
- Mejorar el sistema de archivo de las hojas de vida de los funcionarios.
- Actualizar el sistema de declaración de bienes y rentas de los funcionarios.
- Unificar la información sobre la contratación.
- Realizar de manera oportuna la evaluación de desempeño de los funcionarios.
- Defensa judicial del Municipio – Inventario de Litigios de la Entidad.
- Promover el control social a la Entidad.
- Incluir programas de capacitación a la ciudadanía en áreas específicas.
- Organizar y garantizar la oferta institucional de capacitación.
- Construir un reglamento disciplinario interno.

Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo

Matriz DOFA

FACTORES INTERNOS	
<i>DEBILIDADES</i>	<i>FORTALEZAS</i>
Cambio de personal directivo por transición administrativa	Idoneidad y experiencia del personal directivo
Equipos insuficientes	Se cuenta con el personal necesario en cada dependencia
Inaplicabilidad del manual de procesos y procedimientos	Se aplica la estrategia Gobierno en Línea y se cuenta con un sitio web institucional
Desconocimiento de las normas y deficiencia en la entrega de informes e información	Se cuentan con canales de comunicación con los Entes de control
Débil control interno y deficiente gestión de la calidad	Incursión en la cultura de la legalidad y la transparencia
FACTORES EXTERNOS	
<i>AMENAZAS</i>	<i>OPORTUNIDADES</i>
Falta de preparación y adaptación a los cambios constantes de la normatividad	Nuevas normas en materia de control de la corrupción
Procesos judiciales que afectan las finanzas del Municipio	Recaudo de impuestos que generen nuevos recursos para funcionamiento
Disposiciones del orden nacional que reducen los recursos para la inversión y asignación de nuevas competencias sin recursos asignados	Innovación tecnológica y funcionarios comprometidos y talentosos
Presiones e intrigas de tipo político y administrativo	Credibilidad y confianza de la ciudadanía en la nueva administración

Estrategias

La administración municipal definirá estrategias encaminadas a desarrollar una gestión transparente, e integra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad en la formulación de planes, programas y proyectos, garantizando la participación ciudadana en todos sus procesos y el acceso a la información en forma oportuna y eficaz.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, se elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013, bajo los siguientes ejes centrales.

- Mejorar y orientar la capacidad de ejecución hacia la racionalidad del gasto, reducción de procesos y procedimientos y acciones efectivas y eficaces.
- Facilitar a la Entidad y la ciudadanía acceder a los servicios y a la información a través de la racionalización de trámites y procesos, logrando economía en costos y tiempo.
- Generar responsabilidad y confiabilidad del accionar institucional de todos los funcionarios que intervengan en cada actividad de la administración municipal.
- Propender por que el accionar de los funcionarios esté regido por la responsabilidad, autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias externas e internas que enturbien su gestión.
- Generar confianza entre el gobierno y ciudadanía, bajo el principio de la legitimidad en sus acciones y actuaciones y un arraigado compromiso social.
- La administración municipal debe garantizar la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.

Plan de Acción Anticorrupción y Servicio al Ciudadano 2013
Ley 1474 de 2011 - Municipio de Manaure La Guajira

COMPONENTES

1°. Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo

ITEM	ACCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
1	Realizar valoración de los riesgos de corrupción de la entidad y determinar controles preventivos y correctivos	Insumo para la elaboración del mapa de riesgos	Jurídica, control interno, alcaldesa
2	Elaborar el mapa de riesgos de los procesos propensos a la corrupción: Alta dirección, Financiero, Contratación, información y documentación, investigación y sanción, actividades regulatorias, tramites y/o servicios internos y externos	Mapa de riesgos actualizado, que minimice riesgos de corrupción	Control Interno, Alcalde Municipal

2°. Estrategia Anti Trámite

ITEM	ACCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
1	Identificar los tramites susceptibles de ser simplificados, estandarizados, eliminados, optimizados y automatizados	Tramites en línea que permitan agilizar procesos y relación con el ciudadano	Secretarías de despacho, Líder Gobierno en línea, Alcaldesa

3°. Rendición de Cuentas

ITEM	ACCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
1	Elaborar documento anual de la estrategia para la rendición de cuentas a la ciudadanía	Plan rendición de cuentas ajustado al documento Conpes 3654 de 2010	Dirección de planeación Dirección de comunicaciones, Alcaldesa

4°. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

ITEM	ACCIÓN	PRODUCTO	RESPONSABLE
1	Incluir en el plan de acción institucional una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano	Formalizar la estrategia de servicio al ciudadano	Dirección de planeación, Dirección de comunicaciones, Control interno, Alcaldesa
2	Implementar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Mecanismos a implementar: Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos Fortalecimiento de los canales de atención	Recursos humanos, Control interno, Dirección de comunicaciones, Alcaldesa

Estándares para la Atención de Peticiónes, Quejas, Sugerencias y Reclamos

Capítulo aparte merece la atención de PQR y los parámetros básicos que debe cumplir la Entidad en su gestión.

A. 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.
- **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.
- **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.
- **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.

- **Deber de denunciar:** 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 el artículo 6 de la Constitución Política.

B. GESTIÓN

- **Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.
- La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.manaure-laguajira.gov.co).
- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.
- **Oficina, dependencia o entidad competente:** 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 en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

- **Consideraciones Generales:** Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: 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.

- **TIEMPOS DE RESPUESTA**

Los términos para resolver las PQR son:

Quince (15) días hábiles para dar respuesta a la Queja.

Quince (15) días hábiles para atender reclamos.

Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de información o solicitudes de expedición o copias de documentos que reposen en las oficinas públicas

Treinta (30) días hábiles para atender sugerencias y elogios.

Quince (15) días hábiles para contestar peticiones de interés general o particular y solicitudes

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: las denuncias por actos de corrupción que reciba la entidad pública debe ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

C. SEGUIMIENTO.

Es necesario:

- i. 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.
- ii. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- iii. 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.
- iv. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- v. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- vi. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

D. CONTROL:

Oficina de Control Disciplinario Interno: La entidad debe organizar una oficina, que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos.

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:

- i. incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y quejas contra los servidores públicos de la entidad.
- ii. Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

A. VEEDURÍAS CIUDADANAS: SE DEBE:

- i. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- ii. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- iii. 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.

Consolidación, Seguimiento y Control

La consolidación y elaboración del presente plan está a cargo de la Dirección de Planeación y Obras del Municipio. La verificación, visibilización, seguimiento y control de este plan le corresponden a la Dirección de Control Interno. La Dirección de comunicaciones socializará y publicará en un medio de fácil acceso al ciudadano este plan y las acciones adelantadas, en las siguientes fechas: 31 de enero, 30 de abril, agosto 31 y diciembre 31 de cada vigencia.

Conclusión

La administración municipal ha puesto en marcha iniciativas que permiten fortalecer la lucha anticorrupción, incorporando dentro de nuestra planeación estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia, visibilizando el accionar de esta administración. Estas son las estrategias que se están implementando para tal fin:

A. GOBIERNO EN LÍNEA

El Plan Municipal de Desarrollo, busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que es necesario que esta entidad pública, pese a que carece de éstos adelante acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea y aumentar nuestra oferta de servicios en línea.

La Estrategia de Gobierno en línea (www.gobiernoenlinea.gov.co) tiene el propósito de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo; contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública. Permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones - TIC-.

B. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, el Municipio de Manaure publica la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y post contractuales de los contratos celebrados o a celebrar. Dependiendo del régimen de contratación de la entidad, se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- (www.contratos.gov.co) o en la página web de la entidad.

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Ente Territorial. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado.

De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

C. GESTIÓN DOCUMENTAL

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción. Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los artículos 287 y 292 del Código Penal.

De tal manera que los programas de gestión y administración documental, contribuyen a la modernización del Estado. Un adecuado manejo de la gestión documental y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.

Finalmente, es importante recordar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 74 y 77 del Estatuto Anticorrupción, referentes al Plan de Acción de las entidades públicas y a la publicación de los proyectos de inversión.

FRANCISCA FREYLE MENGUAL
ALCALDESA MUNICIPAL
2012-2015