

**ALCALDIA MUNICIPAL DE ARJONA**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**VIGENCIA FISCAL 2013**

## INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se construye con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales, definidos y contenidos en la Plataforma Estratégica de la Unidad. Estará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y control necesarios para determinar el avance de la gestión institucional, la cual debe estar orientada al cumplimiento de las políticas de Desarrollo Administrativo determinadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, establecido en el Decreto Número 2482 de 2012.

De acuerdo a la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción; este Plan incluye cuatro Componentes, así:

1. Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo. En este componente, se elabora el Mapa de Riesgos de Corrupción como resultado de la identificación, análisis, valoración de los riesgos en cada uno de los procesos institucionales y se define la política para administrarlos.
2. Estrategia Antitrámites. Este componente tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos; facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.
3. Rendición de cuentas. Este componente tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: En este componente se establecen los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Unidad.

## 1. OBJETIVO Y ALCANCE

### 1.1 Objetivo

Establecer los lineamientos y planes de acción que prevengan actos de corrupción y mejoren la satisfacción del usuario frente a la prestación del servicio de la Alcaldía Municipal de Arjona.

### 1.2 Alcance

Inicia con la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013 y en los procedimientos de manera específica se relaciona el inicio y final de los mismos para operativizar el proceso y finaliza el proceso con los Planes de Mejoramiento, Acciones Correctivas y Acciones Preventivas, para garantizar el mejoramiento continuo del proceso.

## 2. MARCO LEGAL Y TEORICO

### *Marco Legal*

**Constitución Política de Colombia:** En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. De igual forma dió gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

**Ley 80 de 1993:** Se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

**Ley 489 de 1998:** Se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia

el campo de acción del decreto ley 128 de 1976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

**Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimento y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

**Ley 909 de 2004:** Se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

**Decreto- Ley 128 de 1976:** Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

**Ley 617 de 2000:** Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

**Decreto 2170 de 2002:** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

**Ley 872 de 2003:** crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

**Decreto Nacional 4110 de 2004:** en su artículo 1°, adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004, y el Decreto 4485 de 2009, la actualiza a través de la versión NTCGP 1000:2009.

**Decreto Nacional 1599 de 2005:** adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano

**Ley 795 de 2003:** Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1474 de 2011:** Por el cual se dicta el Estatuto Anticorrupción 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.

**Decreto Nacional 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

### *Marco Teórico*

La corrupción es el “abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir, bienes en dinero o en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones” .

La corrupción en el sector público se concreta en un conjunto de prácticas mediante las cuales diversos agentes -gobernantes, funcionarios y personas, empresas u organizaciones del sector privado o no gubernamental- aprovechan, para beneficio privado, económico o de otra índole, los recursos públicos.

Los beneficios que se derivan del acto corrupto son, principalmente, económicos, por cuanto consisten en la apropiación directa de un bien público, ya sea en dinero o en especie, o en la obtención de recursos de particulares que requieren de servicios o trámites estatales; o en la consecución de bienes o ingresos monetarios derivados de una decisión pública, o de la utilización de información obtenida en ejercicio de funciones públicas. En todos estos casos, de forma más o menos directa, los responsables de la práctica de corrupción obtienen un beneficio económico que incrementa su patrimonio. Adicionalmente, actores corruptos pueden aprovechar el aparato del Estado para controlar determinados territorios, facilitar sus actividades ilegales y para lograr impunidad, pero también en estos casos estos beneficios políticos y jurídicos terminan generando beneficios económicos.

Las prácticas mediante las cuales los corruptos pueden obtener beneficios económicos y de otra índole, son diversas:

1. Es un tipo de comportamiento activo o pasivo de un servidor público.
2. Es emanada del ejercicio de la función pública en cuanto configura un abuso de ésta o de la legitimidad que inspira el Estado.
3. Se aparta de los deberes normales de la función pública.
4. Atiende a lo privado, a ganancias pecuniarias o de estatus favoreciendo demandas contrarias al interés colectivo.
5. Genera trato desigual y privilegiado a ciertos usuarios que bajo similares demandas y condiciones son excluidos.
6. Contraría el ordenamiento jurídico o los principios de honestidad, ética o moralidad.
7. Quebranta las reglas en favor del ejercicio de ciertos tipos de influencia que atienden a lo privado.
8. Se encuentra estimulada por la carencia o fragilidad de los controles, lo que induce la proclividad al ilícito.
9. Está asociada a la existencia de incentivos y políticas distorsionadas por efecto de un régimen normativo y de políticas excesivamente administradas o preferenciales.

### **3. METODOLOGÍA**

Se diseña el plan de acuerdo a los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia. PARÁGRAFO.

En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la

definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. El Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción, en cumplimiento a lo señalado en la ley 1474 de 2011, se encuentra diseñando la metodología que deberán implementar las entidades del orden nacional, departamental y municipal.

Con el ánimo de que las entidades conozcan el marco del trabajo que se está realizando, nos permitimos informar lo siguiente:

1. El mecanismo tiene como objetivo aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción. Busca habilitar un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.

2. La metodología abordará temas específicos y la versión de la misma se actualizará anualmente, cuando a ello haya lugar.

3. El primer tema que se abordará será riesgos de corrupción en la gestión contractual.

4. Las entidades deberán construir un sistema de alertas en tiempo real que les permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.

5. El objetivo de la aplicación de la metodología es la prevención. No es suficiente con detectar el riesgo una vez se haya concretado y tomar medidas para contrarrestarlo posteriormente, sino que por el contrario, debe prevenirse antes que se concrete. Por tanto, las entidades deberán medir no solamente sus riesgos sino las actuaciones que desarrollan para evitarlo en cada uno de sus procesos contractuales. Es una medición en tiempo real tanto de los riesgos como de las medidas implementadas para evitarlo.

6. Para la homologación de que trata el parágrafo del artículo 73, las entidades deberán verificar que su sistema integral de administración de riesgos, contemple como mínimo los riesgos identificados en la metodología, el sistema de alertas que le permita hacer la medición en tiempo real y el sistema de medición de las actuaciones realizadas por la entidad una vez detectado el riesgo.

7. El capítulo correspondiente a anti trámites y atención al ciudadano, se trabajará conjuntamente con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano (DNP), respectivamente.

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

1. Definición del Equipo de Trabajo encargado
2. Convocatoria de reuniones de trabajo socializando la metodología a realizar.
3. Realización de jornadas de trabajo, para recordar elementos fundamentales como la Misión, la Visión y los Valores Institucionales.
4. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
5. Asignación de responsables del seguimiento y evaluación del Plan.

### **3. COMPONENTES DEL PLAN**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013 de la Alcaldía Municipal de Arjona, establece los criterios mínimos exigidos por la Metodología general describiendo los mecanismos orientados a prevenir actos de corrupción y mejorar la atención al usuario, por lo que incluye los siguientes componentes:

#### **3.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES DE MANEJO**

El riesgo de corrupción es la posibilidad de ocurrencia de una conducta o comportamiento que puede derivar en una actuación corrupta. El enfoque de riesgo es preventivo, no reparativo, mediante su identificación es posible evitar la exposición al mismo y la presencia de los efectos indeseables que genera la corrupción.

Una entidad es vulnerable a riesgos de corrupción cuando los factores que los configuran están presentes, su posibilidad de ocurrencia es alta y el daño que se puede causar con su presencia es elevado

El mapa de riesgos es un instrumento metodológico mediante la cual se identifica un conjunto ordenado y flexible de factores que pueden dar origen a hechos de



corrupción, se califica la presencia del riesgo y se prevén sus posibles daños.

Igualmente, el mapa de riesgos es una herramienta gerencial que puede adaptarse a las necesidades y objetivos de quienes deseen utilizarlo. Observando los distintos factores que lo integran y valorando la situación existente en cada entidad es posible diseñar estrategias y acciones orientadas a evitar, controlar o minimizar la presencia de tales riesgos.

Abordar el examen de los riesgos de corrupción dentro de un área, entidad o sector de la administración implica un conocimiento, lo más cercano y objetivo posible, del asunto en cuestión, de la realidad organizacional y de su entorno. Este conocimiento está soportado en la información que se recoge, interpreta y analiza con fines diagnósticos y prescriptivos.

### **Metodología utilizada por una oficina para la elaboración del mapa de riesgos:**

El cronograma que elaboró la Secretaría de Planeación Municipal para el grupo de trabajo encargado de realizar la valoración de los riesgos y la formulación del plan de manejo de riesgos:

1. Instrucciones Generales
2. Instrucciones específicas dirigidas a que cada funcionario debía leer, analizar y comprender los fundamentos conceptuales sobre los riesgos establecidos en la normatividad vigente, así como en las guías generadas en el Departamento Administrativo de la Función Pública y por el Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción
3. Identificación de Riesgos, posibles consecuencias y valoración por parte de cada funcionario.
4. Se realizó un taller de retroalimentación con la participación de todos los funcionarios de la oficina. Duración: 10 horas.
5. En este taller cada funcionario presentó y justificó los Riesgos de su respectivo procedimiento.
6. Los participantes aportaron, solicitaron modificaciones y/o eliminaron algunos aspectos propuestos por el responsable del procedimiento
7. Se estableció la fecha para presentación de los ajustes a la presentación inicial, las acciones de control, los responsables de ejecutarla y el indicador de cumplimiento para la misma.

8. Cada funcionario realizó los ajustes correspondientes de acuerdo con el valor agregado que le aportaron los participantes en el taller.
9. Así mismo diligenció en el formato las casillas relacionadas con las acciones de control para su manejo o mitigación, así como la designación de los responsables de su ejecución y la formulación de indicadores.
10. Consolidación del documento Mapa de Riesgos de los Procedimientos Oficina de Control Interno.
11. Aprobación y difusión del Mapa de Riesgos de la oficina de Control Interno

El mapa de riesgo identificado por la Alcaldía de Arjona para la lucha contra la corrupción institucional está definido en el anexo No. 1 que hace parte integral de este documento.

### **3.2 ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

El Gobierno Nacional expidió el Decreto No. 0019 del 10 de enero de 2012, "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".

Teniendo en consideración que dicha disposición normativa aplica a todos los organismos y entidades de la Administración Pública que ejerzan funciones de carácter administrativo, de conformidad con lo previsto en el artículo 39 de la Ley 489 de 1998, y a los particulares que cumplan funciones administrativas, corresponde a las diferentes entidades del sector central de la Administración Distrital, Despacho del señor Alcalde Mayor de Bogotá, Consejos Superiores de la Administración Distrital, Secretarías de Despacho, Departamentos Administrativos y Unidades Administrativas Especiales, y a las entidades que integran el sector descentralizado, de conformidad con el artículo 26 del Acuerdo Distrital 257 de 2006, dar estricto cumplimiento, en el marco de sus competencias, a las disposiciones del régimen general y especial, contenidas en el Decreto No. 0019 de 2012.

En virtud de lo anterior, las diferentes actuaciones que involucran la actividad administrativa y sus pertinentes procesos y procedimientos deberán ceñirse a los postulados de buena fe, honestidad, lealtad, sinceridad, moralidad, celeridad y economía, acorde con el artículo 84 de la Constitución Política, de conformidad con el cual las autoridades públicas no podrán establecer ni exigir permisos, licencias o requisitos adicionales para el ejercicio de sus funciones, cuando se encuentren reglamentados de manera general.

Así mismo, las entidades distritales deberán adoptar las medidas administrativas y tecnológicas necesarias para la implementación efectiva de la norma, la cual tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, y contribuir a la eficacia, eficiencia y calidad en la prestación de los diferentes servicios prestados a la ciudadanía.

En cumplimiento a las disposiciones del régimen general consagradas en el Decreto No. 0019 de 2012, referidas a los principios y normas generales aplicables a los trámites y procedimientos administrativos y a los servicios públicos, corresponde a las diferentes entidades de la Administración Distrital, la comunicación y efectiva puesta en marcha de los procedimientos y actuaciones administrativas, en el marco de su competencia, y atendiendo los siguientes postulados:

**Moralidad.** La actuación administrativa debe ceñirse a la ética y cumplirse con absoluta transparencia en interés común.

**Celeridad en las actuaciones administrativas.** Las autoridades tienen el impulso oficioso de los procesos administrativos, deben utilizar formularios gratuitos para actuaciones en serie, suprimir trámites innecesarios, cuando la naturaleza de ellos lo permita y en el marco de su competencia, incentivar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones y adoptar las decisiones administrativas en el menor tiempo posible.

**Simplicidad de los trámites.** Los trámites establecidos por las autoridades deberán ser sencillos, eliminarse toda complejidad innecesaria y los requisitos exigidos a los particulares deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se pretenden cumplir. Se debe proceder a la estandarización y adopción de requisitos similares para trámites similares.

**Prohibición de exigir declaraciones extra juicio, como requisito para el trámite de una actuación administrativa, así como actuaciones judiciales previas para obtener una decisión administrativa, la presentación de la copia de la providencia que ordene el reconocimiento o adjudicación de un derecho, los documentos que reposan en la entidad y los comprobantes de pagos anteriores. Igualmente, se prohíbe devolver o rechazar solicitudes por errores de citas, de ortografía, de mecanografía y de aritmética.**

A partir del 1 de enero de 2013, las entidades deberán implementar mecanismos con el propósito de que cuando se esté adelantando una actuación ante la administración y los documentos reposen en otra entidad pública, el solicitante pueda indicar la entidad en la cual reposan, para que ella los requiera.

Prelación y atención especial a las solicitudes presentadas por los niños y niñas, adolescentes, personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.

Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad. Los particulares que residan en una ciudad diferente a la de la sede de la entidad u organismo al que se dirigen pueden presentar sus solicitudes a través de medios electrónicos de sus dependencias regionales o seccionales.

Acceso de las autoridades a los registros públicos. Las entidades públicas y privadas que cumplan funciones públicas pueden conectarse gratuitamente a los registros públicos que llevan las entidades encargadas de expedir los certificados de existencia y representación legal de las personas jurídicas, los certificados de tradición de bienes inmuebles, naves, aeronaves y vehículos y los certificados tributarios.

Eliminación del requisito de huella dactilar, salvo en los casos exceptuados en el artículo 17 del Decreto Ley 0019 de 2012. La exigencia de la huella dactilar será reemplazada por su captura mediante la utilización de medios electrónicos.

Verificación de la identidad de personas mayores de siete años que no hayan cumplido la mayoría de edad, mediante la exhibición de la tarjeta de identidad y la obtención de la huella dactilar.

Prohibición de exigencia de presentaciones personales o certificados para probar la fe de vida (supervivencia). A partir del 1 de julio de 2012, la verificación correspondiente se realizará en las bases de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Eliminación de autenticaciones y reconocimientos. Todos los actos de funcionario público competente se presumen auténticos, por tanto no se requiere la autenticación en sede administrativa o notarial de los mismos. Los documentos producidos por las autoridades públicas o particulares que cumplan funciones públicas, siempre que reposen en sus archivos, tampoco requieren autenticación o reconocimiento. No se deben exigir documentos originales, copias o fotocopias autenticados, salvo para el reconocimiento o pago de pensiones.

Los documentos privados se presumen igualmente auténticos, mientras no se compruebe lo contrario mediante tacha de falsedad, con excepción de los poderes especiales y de las actas de asamblea general de accionistas, junta de socios y demás actos de personas jurídicas que deban registrarse ante las Cámaras de Comercio.

Divulgación y gratuidad de formularios oficiales para la presentación de declaraciones y realización de pagos. Las entidades deberán habilitar los mecanismos para poner a disposición gratuita y oportuna de los interesados el formulario definido oficialmente para el respectivo periodo en que deba cumplirse el deber legal u obligación legal, utilizando para el efecto formas impresas, magnéticas o electrónicas y dispondrán de un plazo de tres meses para colocar en medio electrónico todos los formularios cuya diligencia se exija por las disposiciones legales y publicarlos en el portal del estado colombiano.

Pago de obligaciones a favor del Estado o de los particulares que recauden recursos públicos. Los pagos podrán realizarse a través de cualquier medio de pago, incluyendo transferencias electrónicas de fondo, abono en cuenta y sistemas de crédito mediante la implementación de tarjetas.

Para lo anterior, las autoridades y particulares que recauden recursos públicos deberán publicar las tablas y tarifas que les permitan a los deudores realizar la liquidación y pago de la obligación. En caso de omisión de esta obligación, el particular podrá pagarlas a partir del mes siguiente a su vencimiento.

Comprobantes de descuentos y retenciones. Las entidades públicas y particulares que paguen y abonen en cuenta a favor de cualquier persona una obligación a su cargo deberán certificar los descuentos o las retenciones practicados y podrán enviar dicha certificación a la dirección electrónica registrada por el beneficiario e implementar un mecanismo de consulta en su página web.

Certificación de indicadores económicos. Las entidades legalmente obligadas para el efecto surtirán el trámite de certificación de los indicadores económicos a través de la publicación en su página web.

Denuncia por pérdida de documentos. No se exigirá la denuncia por pérdida de documentos para expedir el duplicado o reemplazo correspondiente, ya que bastará la afirmación del peticionario la cual se entenderá efectuada bajo la gravedad del juramento. Lo anterior, no aplica para los documentos de

identificación de los miembros de la fuerza pública y de los cuerpos de seguridad del Estado.

Inscripción de actos jurídicos, hechos jurídicos y providencias judiciales en registro civil. Dichas inscripciones podrán realizarse en todo el territorio nacional o en los consulados de Colombia en el exterior.

Consejos y Juntas Directivas no presenciales. Estas se podrán realizar siempre que exista prueba de ello y por cualquier medio todos sus miembros puedan deliberar o decidir por comunicación simultánea o sucesiva. En todo caso, por lo menos el cuarenta por ciento (40%) de las reuniones anuales deben ser presenciales.

Actas de las entidades públicas. Las decisiones de los consejos superiores o de los cuerpos colegiados de la Administración Pública se harán constar en actas aprobadas por los mismos, y firmadas por quien la presida y por quien sirva de secretario. La copia de dichas actas será prueba suficiente de los hechos que constan en las mismas mientras no se demuestre su falsedad.

Actuación en sede administrativa. En ninguna actuación o trámite administrativo se requerirá actuar mediante abogado, salvo para la interposición de recursos.

Solicitud de renovación de permisos, licencias o autorizaciones. Cuando el ordenamiento jurídico permita la renovación de un permiso, licencia o autorización, y el particular la solicite dentro de los plazos previstos en la normatividad vigente, con el lleno de la totalidad de requisitos exigidos para ese fin, su vigencia se entenderá prorrogada hasta tanto se produzca la decisión de fondo por parte de la entidad competente sobre dicha renovación.

Presunción de validez de firmas. Las firmas de particulares impuestas en documentos privados que deban obrar en trámites ante autoridades públicas no requerirán de autenticación. Dichas firmas se presumirán que son de la persona respecto de la cual se afirma corresponden. Se exceptúan los documentos que implican transacción, desistimiento y, en general, disposición de derechos, que deban presentarse y aportarse a los procesos y trámites administrativos y aquellos relacionados con el sistema de seguridad social integral y los del magisterio.

Formulación de la Política pública de Racionalización de Trámites. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública, con apoyo del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y del Ministerio de

las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, formular la Política Pública de Racionalización de Trámites y velar por su cumplimiento en todo el Estado, atendiendo, entre otros principios, los de racionalizar los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, facilitar el acceso a la información y contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas.

Las entidades públicas y los particulares que ejercen una función administrativa, expresamente autorizadas por ley para establecer un trámite, deberán someterlos a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública, previo procedimiento establecido en el artículo 39 del Decreto Ley 0019 de 2012, y para efectos de oponibilidad y exigibilidad deberán inscribirse en el Sistema Único de Información de Trámites y Procedimientos –SUIT

De acuerdo a lo anterior, se hace necesario revisar los procesos, analizar el marco normativo y realizar los ajustes internos de manera que se adelanten las siguientes actividades por cada trámite registrado.

- Diagnóstico de los trámites: factores internos, factores externos.
- Racionalización de trámites: simplificación, estandarización, eliminación, optimización, automatización, interoperabilidad.

### Cuadro de Estrategias Anti tramite

<b>ESTRATEGIAS ANTITRAMITES</b>		
<b>Objetivo General:</b>	Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.	
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA MÁXIMA DE IMPLEMENTACIÓN</b>
Iniciar con el proceso de racionalización, simplificación y eliminación de trámites.	Alcalde Municipal – Control Interno	Mayo – Diciembre 2013
Implementar el Comité Municipal anti tramites.	Alcalde Municipal	Mayo – Diciembre 2013

### **3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS**

El componente de Rendición de cuentas está orientado por el documento Conpes 3654 de Abril 12 de 2010 donde se señala la definición como expresión de control social que transparenta el ejercicio de la administración pública en aras de dar cumplimiento a los principios de la práctica del buen Gobierno.

Sobre la Rendición de Cuentas podemos decir que hay que tener en cuenta que es un componente de los principios constitucionales de transparencia, publicidad y responsabilidad. Rendir cuentas es dar explicaciones, justificar, someter al escrutinio público, al examen, a la revisión de la ciudadanía, las decisiones y las actuaciones de los servidores públicos en desarrollo de la gestión de lo público. Constitucionalmente los servidores públicos están al servicio del Estado y al servicio de la comunidad.

La Rendición de Cuentas de los alcaldes a la ciudadanía es una de las modalidades de rendición de cuentas. Otros tipos de rendición de cuentas son las que se hacen ante otras autoridades estatales: el Concejo Municipal, la Rama Judicial, la Procuraduría, la Personería y la Contraloría.

La Rendición de Cuentas a la ciudadanía tiene como propósito posibilitar mejores condiciones de transparencia, generar confianza entre gobernantes y ciudadanía, y facilitar el control social. La Rendición de Cuentas, más que un ejercicio de información de lo realizado en la gestión pública, debe entenderse como un momento privilegiado de interlocución entre los gobernantes y la ciudadanía. No se trata de un informe que la ciudadanía recibe pasivamente, es un instrumento para hacer seguimiento y evaluación a la administración pública. Es la posibilidad de evaluar, de dar explicaciones, de mostrar las fortalezas y las dificultades.

Rendir cuentas fortalece el sentido de lo público. Es una oportunidad para que la ciudadanía conozca y se apropie de los asuntos públicos. Rendir cuentas fortalece la gobernabilidad y posibilita la generación de confianza entre gobernante y ciudadanía.

Para un correcto proceso de rendición de cuentas sobre la gestión administrativa municipal, hay que tener en cuenta los elementos establecidos en la metodología que sobre el particular ha establecido.

La rendición de cuentas, como proceso permanente, exige organizar varias acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales, que



garanticen la información, la interlocución y la deliberación con los ciudadanos; estas acciones pueden ser:

- Reuniones zonales.
  - Foros de discusión por proyectos, temas o servicios.
  - Mesas de trabajo temáticas.
  - Boletines virtuales o publicados.
  - Programas radiales o de televisión comunitarios o nacionales.
  - Ferias de la gestión, en las cuales se expongan resultados de planes y servicios.
  - Periódicos murales o carteleras didácticas.
  - Noticias en la prensa local o nacional.
  - Interacción en línea a través de varios mecanismos como Chat, videoclips, diapositivas, foros, blogs.
- Las audiencias públicas para cerrar el proceso con los resultados de una vigencia anual.

**La audiencia pública** es una de las acciones para la rendición de cuentas. La audiencia debe permitir el encuentro y la reflexión al final del proceso de rendición de cuentas sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales para la interlocución ciudadanía-administración. Antes de la audiencia pública debe garantizarse la circulación continua de información, explicaciones y la evaluación ciudadana para que se cumpla con una verdadera rendición de cuentas a la ciudadanía.

### **Cuadro de Estrategias para la rendición de Cuentas**

<b>PLAN DE ACCIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>			
<b>Objetivo General:</b>	<b>Presentar información confiable, oportuna y clara a la comunidad</b>		
<b>PRIORIDAD</b>	<b>ESTRATEGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA MÁXIMA DE IMPLEMENTACIÓN</b>
MUY ALTA	Hacer de la rendición de cuentas a la ciudadanía una función permanente del proceso de gestión, diseñando un plan de rendición de cuentas acompañado de todo un proceso de producción de información de calidad.	Alcalde Municipal	Diciembre 2013
MUY ALTA	Diseñar e implementar mecanismos y medios para la rendición de	Secretario de Planeación	Diciembre 2013

	cuentas (información permanente en sitio web, informes especiales para grupos específicos, audiencia de rendición de cuentas anual).		
--	--	--	--

### 3.4 MECANISMOS DE MEJORAMIENTO EN LA ATENCION AL USUARIO

#### *Marco Conceptual*

La atención y el servicio a los ciudadanos es uno de los aspectos que mayor relevancia ha venido adquiriendo en la gestión pública durante la última década, toda vez que nuestra misionalidad no está limitada a la simple prestación de un servicio público sin ningún otro miramiento de calidad, sino que se ha fijado el propósito de ofrecer sus servicios con los más elevados estándares de excelencia.

Como entidad al servicio de los ciudadanos por mandato constitucional, es esencial tener definidos claramente los derroteros y maneras en que deben responder nuestros funcionarios ante cualquier requerimiento de los usuarios, sean ellos externos o internos.

Brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos permitirá hacer la diferencia, conquistando la satisfacción, confianza y preferencia de nuestros ciudadanos.

Esta atención y servicio de excelencia a los ciudadanos que se propone, no es exclusiva de algunos pocos miembros de la Institución, tampoco es una obligación que se impone; por el contrario es un mandamiento natural que está ligado de manera intrínseca a la misión institucional y, por ende, debe ser aplicado por todos los miembros en el desarrollo de sus funciones públicas

Múltiples definiciones existen en torno a la noción “servicio al ciudadano”, sin embargo todas confluyen a puntualizarlo como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, con independencia que se trate de políticas de servicio al cliente empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

El encuentro de iniciativas de mejoramiento de servicios estatales y de políticas de gestión de calidad, ha generado en varias entidades del orden nacional discusiones sobre el término a emplear con los destinatarios o beneficiarios directos e indirectos de sus actividades.

De este modo se han empleado conceptos tales como “usuario”, “cliente” o “consumidor” de manera indistinta sin tener en cuenta la carga de cada término. En este sentido el término “usuario”, tradicionalmente aplicado en nuestro país a la persona que es destinataria de algún servicio público o privado, empresarial o profesional, implica una perspectiva en la que el contratante o beneficiario del servicio es un mero receptor, siendo así necesario darle la amplitud derivada del espíritu constitucional y de derecho comparado, fuentes que han animado las normas en materia de servicios públicos.

Por su parte, el término “cliente”, entendido como el sujeto que accede a un producto o servicio por medio de una transacción financiera (dinero) u otro medio de pago, ha sido adoptado en diversos escenarios en la legislación colombiana, llegando incluso a ser equiparado con el de “consumidor” en la legislación financiera. Igualmente, en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad el término “cliente” ha encontrado cabida a través de la NTCGCP 1000:2004, la cual fue adoptada en virtud del Decreto 4110 de 2004 y actualizada por el Decreto 4485 de 2009, adoptando la versión 2009 de dicha Norma.

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano(a) en la Alcaldía Municipal debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Los usuarios o interesados en los servicios de la Alcaldía Municipal, son el eje principal de la gestión de la Comisión. Cada persona que acude a la Comisión y es atendida adecuadamente, es un multiplicador de esa percepción positiva con que quedó después de haber acudido a la Entidad. De ahí la importancia de la información que se suministre y de emprender una campaña mediante la cual se instruya a los(as) ciudadanos (as) claramente sobre las competencias de la Alcaldía Municipal, el alcance de su labor y las que corresponden a las entidades públicas de cualquier orden y nivel, frente a la Carrera Administrativa.

El grupo de atención al ciudadano(a), así como los demás servidores públicos y

contratistas de la Alcaldía Municipal deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de calidad a los ciudadanos (as).

Debe existir un compromiso integral de todos y todas en el logro de una atención integral al ciudadano(a). No contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un ciudadano(a) o no le da información alguna, o evidencia que en la Entidad no hay socialización de la información, que los canales de comunicación no son efectivos o expresa desconocimiento de temas y responsabiliza a otros.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los atributos anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del ciudadano(a) y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo.

Es importante entonces, que todos los servidores públicos y contratistas de la Alcaldía Municipal contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano(a), para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como: autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del ciudadano(a), orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.

Es muy importante, que producto del proceso de atención al ciudadano(a), se adquiera conocimiento sobre las necesidades, expectativas, temas recurrentes, población y gustos de los ciudadanos(as), para que a partir de dicha información se determinen acciones que tiendan a consolidar una mejor atención al ciudadano(a)

<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>		
<b>ESTRATEGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA MÁXIMA DE IMPLEMENTACIÓN</b>
Determinar los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y aprobarlos por acto administrativo	Alcalde Municipal	Mayo – Diciembre 2013
Socializar estas acciones con la comunidad	Alcalde Municipal	Mayo – Diciembre 2013
Revisar y ajustar los procedimientos de	Coordinador del Atención al Ciudadano	Diciembre 2013

#### **4. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN**

El Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Arjona se consolida y elabora en la Secretaría de Planeación Municipal, quien actúa como equipo de Planeación y su seguimiento y evaluación estará a cargo de la Jefe de Control Interno de la institución.

#### **10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Ley 1474 de 2011
- Modelo estándar de control interno del estado colombiano MECI 1000:05
- Norma para la gestión pública NTC –GP 1000:2009
- Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Mapas de Riesgos, aproximación teórica y práctica al estudio e identificación de riesgos de corrupción

#### **5. ANEXOS**

- Mapa de Riesgos de Corrupción Alcaldía Municipal de Arjona