



Oficio	Sistema de Gestión de Calidad	Versión 0.1	Fecha: 01/01/12	Página 1 de 5
--------	-------------------------------	-------------	-----------------	---------------

## **MODIFICACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE PUENTE NACIONAL  
SANTANDER**

**JOSÉ DAVID BELTRÁN OBANDO**  
**Alcalde**

**Enero 24 de 2014**



Oficio	Sistema de Gestión de Calidad	Versión 0.1	Fecha: 01/01/12	Página 2 de 5
--------	-------------------------------	-------------	-----------------	---------------

## LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL DE LA ALCALDÍA DE PUENTE NACIONAL SANTANDER

### Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013

En aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen Gobierno de nuestro Municipio, la administración municipal de Puente Nacional está comprometido con la construcción de un Estado Comunitario: un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado para la Gente como nuestro lema “UN CAMBIO REAL PARA UN PUENTE REAL”, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Que se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

Para esto la Entidad ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

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”, en lo que respecta a esta Entidad, elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.

### ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

- La Entidad cuenta con un Sistema de Control Interno, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores. Por lo cual la metodología de este sistema se validará con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción -PPLCC, de acuerdo con las instrucciones que impartirá el PPLCC en el año de 2012 de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción solicitó en el 2011 al Ministerio su participación en

*“Cambio Real para un Puente Real” \* 2012 – 2015 \**

Avenida 6 N° 4-103/107 Palacio Municipal; Telefax (7) 7587038 - 7587444

E-mail: [alcaldia@puentenacional-santander.gov.co](mailto:alcaldia@puentenacional-santander.gov.co)



Oficio	Sistema de Gestión de Calidad	Versión 0.1	Fecha: 01/01/12	Página 3 de 5
--------	-------------------------------	-------------	-----------------	---------------

el piloto para la aplicación de las herramientas de riesgos de corrupción que está diseñando la Presidencia de la Republica, se encuentra a la espera de las nuevas directrices que se fijen para el año de 2013.

- Igualmente la Entidad se encuentra valorando el mapa de riesgos de contratación del cual se tomará insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.
- Para el año de 2013 se programó la divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción a cargo del Grupo de Control Interno Disciplinario.
- Dando el cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Entidad está trabajando en la página WEB creando un enlace de Atención al Ciudadano para que se cuente con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de esta entidad. En el año de 2013 como política interna de la Entidad se publicará trimestralmente una nota en la página Web para la divulgación del enlace por medio del cual se puede presentar las denuncias por hechos de corrupción.

## 2. ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES

- Estrategia: Democratización de la Administración Pública. Es una prioridad de la Entidad determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad.

Estrategia: Democratización de la Administración Pública. Plan de actividades de Racionalización de Trámites, alineado con trámites del DAFP.

- Los funcionarios de la Entidad, en cabeza del representante legal, se encuentra participando activamente en la elaboración de la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República.

## VENTANILLA ÚNICA

La entidad con el firme propósito de dar cumplimiento a la Ley 594 del 2000 y el acuerdo 060 del 2001 del Archivo General De La Nación, deberá establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión , centrales e históricos.



Oficio	Sistema de Gestión de Calidad	Versión 0.1	Fecha: 01/01/12	Página 4 de 5
--------	-------------------------------	-------------	-----------------	---------------

La unidad de correspondencia, deberá contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.

### 3. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Página Web [www.alcaldia@puentenacional-santander.gov.co](http://www.alcaldia@puentenacional-santander.gov.co) o [contactenos@puentenacional-santander.gov.co](mailto:contactenos@puentenacional-santander.gov.co) Con actualización permanente presenta información relacionados con los planes, programas y proyectos de la Entidad.

- Grupo de Atención al Ciudadano Encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.

- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en Atención al Ciudadano enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.

- Interactué con la Entidad en:

- ✓ A través del correo electrónico [www.alcaldia@puentenacional-santander.gov.co](http://www.alcaldia@puentenacional-santander.gov.co) o [contactenos@puentenacional-santander.gov.co](mailto:contactenos@puentenacional-santander.gov.co) presente sus consultas.
- ✓ Palacio Municipal: Carrera 6 No. 4 103 Puente Nacionan – Santander.
- ✓ Personalmente: en las oficinas de la Entidad.
- ✓ Buzón físico ubicado en el tercer piso secretaría de despacho.
- ✓ En la líneas telefónicas: Tel: 7587038 fax 7587038.

- **Audiencias públicas.**

- Jornadas de capacitación “Estas son conforme al plan de capacitaciones establecidas dentro de la Administración Municipal” Ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas misionales a través de las capacitaciones, dictadas por funcionarios expertos que desarrollan la actividad.

- Protocolos de atención al ciudadano: Estandarizan la atención al ciudadano por los canales presencial, verbal y virtual siguiendo las normas de calidad para esta actividad, mejorando la percepción de los ciudadanos y creando la cultura de servicio amable, efectiva y oportuna sobre los servicios de la Entidad.

*“Cambio Real para un Puente Real” \* 2012 – 2015 \**

Avenida 6 N° 4-103/107 Palacio Municipal; Telefax (7) 7587038 - 7587444

E-mail: [alcaldia@puentenacional-santander.gov.co](mailto:alcaldia@puentenacional-santander.gov.co)



### Mecanismos de participación ciudadana

MECANISMO	OBJETIVO
<b>Proceso de contratación (Audiencias Públicas)</b>	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
<b>Proceso de gestión (Acciones de tutela)</b>	Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
<b>Proceso de gestión (Derechos de petición)</b>	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
<b>Proceso de toma de decisiones Buzón de sugerencias</b>	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
<b>Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)</b>	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
<b>Proceso de vigilancia y control Buzón de quejas y reclamos</b>	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la Entidad. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de la Entidad.

*“Cambio Real para un Puente Real” \* 2012 – 2015 \**

Avenida 6 N° 4-103/107 Palacio Municipal; Telefax (7) 7587038 - 7587444

E-mail: [alcaldia@puentenacional-santander.gov.co](mailto:alcaldia@puentenacional-santander.gov.co)