



ALCALDÍA MUNICIPAL SANTA CRUZ DE LORICA



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2013

“GOBERNAR ES CORREGIR”

Calle 1Bis #17-54 Edificio González
Lorica, Córdoba - COLOMBIA
Teléfono (57)+4 7731961 / Fax. (57)+4 7538064



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	OBJETIVOS	4
	GENERAL.....	4
	ESPECÍFICOS.....	4
III.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	4
IV.	FUNDAMENTO LEGAL.....	5
V.	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO..	6
	1. ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.	6
	2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	8
	3. ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS	10
	4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	11
	A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO	12
	B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	13
	C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.....	13
VI.	MATRIZ ANTICORRUPCIÓN.....	14
VII.	ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES.....	20



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

I. INTRODUCCIÓN

La corrupción se define como “el mal uso o el abuso del poder público para beneficio personal y privado”, entendiendo que este fenómeno no se limita a los funcionarios públicos. También se define como el "conjunto de actitudes y actividades mediante las cuales una persona transgrede compromisos adquiridos consigo mismo, utilizando los privilegios otorgados, esos acuerdos tomados, con el objetivo de obtener un beneficio ajeno al bien común". Por lo general se apunta a los gobernantes o los funcionarios elegidos o nombrados, que se dedican a aprovechar los recursos del Estado para enriquecerse.

Esta definición es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos.

Colombia con la institucionalización de la ley 1474 de 2011¹, ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos como el 2641 de 2012² tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores.

Es por esto que la ALCALDIA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LORICA está comprometida con la construcción de unas condiciones propicias que generen bienestar para todos los ciudadanos en el marco del Plan de Desarrollo Municipal “GOBERNAR ES CORREGIR” sustentándose en proyecciones financieras tomadas de las tendencias del orden presupuestal del municipio y de los documentos CONPES y proyecciones del Departamento Nacional de Planeación con el fin de forjar un Estado que se preocupe porque los recursos lleguen a los ciudadanos.

¹Por 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.

² Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

II. OBJETIVOS

GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción, diseñando las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación. Definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizado

ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- ✓ Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
- ✓ Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- ✓ Analizar la viabilidad de dichas acciones.
- ✓ Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.

III. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO.

La Alcaldía de Santa Cruz de Lorica, comprometida con los valores institucionales que rigen los principios éticos del ente tales como el respeto, responsabilidad social, trabajo en equipo, transparencia, honestidad, justicia, eficiencia, lealtad entre otros, en aras de fortalecer una cultura dirigida a una gestión pública transparente, clara de cara al ciudadano, brindando los espacios para la participación ciudadana y la vigilancia de la gestión pública construye el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin de prevenir los riesgos que se pueden presentar en el desarrollo de cada uno de los procesos institucionales, definidos en la plataforma estratégica (Misión, Visión, Objetivos), que se encontrará sujeto a la verificación, evaluación, seguimiento y controles necesarios para determinar el avance de la gestión institucional.

Esta herramienta busca generar la confianza y credibilidad de los ciudadanos, los compañeros y otras instituciones frente a los funcionarios públicos que presten sus servicios en la entidad, a través del desarrollo de unos procesos transparentes, con instrumentos que permitan que los procesos internos y externos de la Alcaldía fluyan con agilidad, oportunidad donde los recursos públicos se destinen a solucionar las grandes falencias y problemáticas sociales en temas de infraestructura y servicios



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

que propendan al desarrollo de la economía, la generación de empleo y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población.

Para la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano se pretenden adelantar y desarrollar las siguientes líneas y directrices estratégicas:

- ❖ A partir del 2012 hasta el 2015, el Municipio cuenta con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos en la página web www.santacruzdelorica-cordoba.gov.co
- ❖ Así mismo; la alcaldía del municipio de para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad, contará con actualización permanente sobre la información relacionada con quejas, reclamos y denuncias de la comunidad a través de la página web www.santacruzdelorica-cordoba.gov.co
- ❖ Sistematizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos (cero papel), que facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- ❖ Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la Administración Municipal de Santa Cruz de Lórica.
- ❖ Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- ❖ Se inculcará en los funcionarios el compromiso del trabajo responsable, serio, objetivo, riguroso y de sentido de pertenencia.
- ❖ Responder los Derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
- ❖ Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- ❖ Divulgación en la página web del municipio del Estatuto Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- ❖ Se promulgará porque la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiere el Departamento con calidad, oportunidad, y eficacia..

IV. FUNDAMENTO LEGAL

La Alcaldía de Santa Cruz de Lórica, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con fundamento en la siguiente normatividad:



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

- ❖ 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 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 2013 que modifica a la ley 1474 de 2011.

V. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS ANTICORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

La Alcaldía de Santa Cruz de Lorica en sus diferentes procesos identifica los siguientes riesgos y a su vez discrimina por medio de una matriz las posibles causas que los generan.

PROCESOS ESTRATÉGICOS

- Concentración de autoridad o exceso de poder
- Extralimitación de funciones
- Tráfico de influencias
- .Amiguismo y clientelismo
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública
- Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso
- Ofrecer beneficios económicos para acceder la expedición de una licencia o para su obtención sin el lleno de los requisitos legales

PROCESOS DE APOYO

- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
- Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión
- Balances contables no ajustados a la realidad
- Afectación de rubros que no corresponden con el objeto del gasto social
- Favorecimiento a terceros en el pago del predial unificado
- Estudios previos o de factibilidad superficiales o manipulados por personal interesado en el contrato
- Pliegos de condiciones direccionados
- Urgencia manifiesta inexistente
- Designación de supervisores no idóneos
- Concentrar la supervisión de contratos en poco personal
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo
- . Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo
- Interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar su posterior aplicación
- Soborno (cohecho)
- Desconocimiento de las normas
- Cobro por realización del trámite (concusión)



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

PROCESOS MISIONALES

- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
- Nombramientos de personal sin el lleno de los requisitos legales.

2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La Alcaldía de Santa Cruz de Lorica, cuenta en su sitio web institucional trámites y servicios en línea como Licencia de Inhumación, Licencia de construcción, Concepto de uso de suelos, Registro de Publicidad Exterior Visual que le permiten al ciudadano desde la comodidad de su hogar, la realización de cualquiera de estos trámites.

Es importante resaltar, la disposición que se tiene para seguir avanzando en el proceso de ésta estrategia, plasmándose objetivos concretos que impacten a los usuarios tales como la elaboración de un instructivo con disponibilidad en la página Web Institucional que relacione cada uno de los trámites y servicios que debe realizar el ciudadano ante las diferentes oficinas, y/o secretarías del Municipio. Así mismo, describa los pasos por cada trámite y/o servicio, facilitando al ciudadano el alistamiento de la información previa en relación con la realización del trámite.

Además de todo esto que los ciudadanos a través de la página web institucional tengan a disposición los formularios para que los contribuyentes del Impuesto de Industria y Comercio del municipio, que estén ubicados localmente o en otras ciudades, puedan diligenciar electrónicamente el formulario y así poderlo presentar y pagar en las entidades bancarias autorizadas a nivel nacional.

Todas estas acciones se pretenden adelantar y poner en marcha para seguir creciendo en la implementación de la estrategia anti-trámites con base en la siguiente normatividad:

- ✓ Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Decreto 1151 de 2008 - Manual 2010).
- ✓ Avance en la Estrategia de Gobierno en línea (Nuevo Decreto - Manual 3.0).
- ✓ Avance en las estrategias para la atención al ciudadano (NTCGP – 1000 - NORMA TÉCNICA DE CALIDAD EN LA GESTIÓN PÚBLICA).
- ✓ Requerimientos asociados al Decreto 019 de 2012 (Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- ✓ Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

En cuanto a la identificación de los trámites se desarrollarán actividades como:

- Actualización anual, del inventario de trámites y/o servicios del Municipio
- Elaboración del instructivo de trámites y servicios, y su actualización si surge normatividad nacional que modifique las normas que rigen dichos trámites.
- Actualización de información en el Sistema Único de Información de Trámites –SUIT.

Con base en el inventario actualizado de trámites y servicios, se realizó la identificación y priorización de cuatro cadenas de trámites al interior de la Alcaldía bajo los siguientes criterios:

- A. Operatividad del trámite con organizaciones del nivel nacional: Está relacionada con los pasos que posee una cadena de trámite ligada a la Alcaldía Municipal de Santa Cruz de Lorica en los cuales intervenga una entidad del nivel nacional
- B. Duración: Corresponde al número de días calendario que tarda una cadena de trámite desde la solicitud hasta la obtención del servicio o producto.
- C. Costos: Es el valor asociado a cada trámite. Se puede determinar la suma a pagar exacta, cuando el valor es estándar o la ecuación para determinar el valor, en el caso de que la suma sea variable por diferentes factores a tener en cuenta al momento de hacer el cálculo.
- D. Práctica: Mide la forma como se realiza determinado paso o trámite en la práctica, es decir, en el día a día por parte de los funcionarios de los cuales depende el mismo, independientemente establecido un procedimiento específico en una norma jurídica.
- E. Trámites con mayor demanda los usuarios: Corresponde a los trámites que son usados por un mayor número de personas.

De acuerdo con lo anterior, se logró obtener las cuatro cadenas de trámites identificadas con sus respectivas recomendaciones para el mejoramiento de las mismas, dichas recomendaciones serán implementadas por cada una de las secretarías líderes de cada trámite. Los trámites seleccionados son los siguientes:

- Licencia de construcción
- Concepto del uso del suelo
- Impuesto predial unificado
- Impuesto de industria y comercio

Para el avance en éstos trámites y servicios se adelantaran actividades como:



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

- ❖ A través del fortalecimiento del sistema de información Municipal (Arisnet), se realizará simultáneamente el proceso de racionalización de trámites (mejoramiento continuo)
- ❖ Evolucionar a una ventanilla única de trámites y servicios del Municipio
- ❖ Automatizar los trámites identificados y priorizados por cada una de las secretarías y oficinas del Municipio

3. ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La Alcaldía de Santa Cruz de Lorica, ha desarrollado por varios medios, ejercicios de rendición de en algunos casos, como la rendición en audiencias públicas, con esquemas diseñados por el nivel nacional siguiendo la metodología diseñada por el DAFP. Esta experiencia, al igual que muchos encuentros ciudadanos de rendición, según algunos medios locales, no son suficientes para que la ciudadanía se sienta informada sobre la gestión y los asuntos del gobierno municipal.

Otra rendición, de tipo horizontal que la Alcaldía ha desarrollado a cabalidad, y que concierne a la gestión adelantada, es la realizada al nivel central (DNP), al Departamento, a los organismos de control y los reportes a distintos Sistemas de Información creados en el país: SECOP - SIIF – SUIT - (www.contratos.gov.co) – FUT – SICEP– SUI, entre otros.

Utilizando la estrategia de rendición de cuentas para implementar la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, orientada a afianzar la relación Estado-ciudadano y hacer visible la gestión pública, se proponen unas acciones concretas para el logro de los siguientes objetivos específicos:

1. Fortalecer el sentido de lo público.
2. Recuperar la legitimidad para las Instituciones del Estado.
3. Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
4. Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
5. Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que ésta es solo una receptora pasiva de informes de gestión.
6. Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.
7. Calidad en los atributos de la información que se entrega a los Ciudadanos, siguiendo para ello aspectos importantes como:



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

- ✓ Seguir y socializar el Reglamento interno de Rendición de Cuentas en donde se encuentra determinada toda la información que debe ser publicada, los plazos, términos y la calidad que convenga a la ciudadanía y satisfaga sus necesidades de información.
 - ✓ Realización de encuesta para identificar las necesidades de información que la ciudadanía y las partes interesadas demandan.
8. Fomentar el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas, a través de mecanismo como:
- ✓ Establecer a través de medios electrónicos, espacios que propicien el diálogo con la ciudadanía antes y después de la rendición de cuentas con el fin de atender y dar todas las explicaciones que sobre el tema la comunidad requiera.
 - ✓ Continuar con programación de ferias y encuentros ciudadanos.
 - ✓ Continuar con la rendición de cuentas en audiencia pública incorporando los componentes de divulgación de la metodología con que se hará la rendición, las reglas de juego durante la realización del evento, identificando unas personas de contacto para la interlocución. Se harán consultas previas a la ciudadanía acerca de las prioridades, expectativas y recomendaciones para estos espacios y se harán audiencias con públicos focalizados y por localidad.
 - ✓ Se remitirá periódicamente (trimestral) el informe de avance en la gestión al Consejo Territorial de Planeación para que en la fase de seguimiento pueda emitir su concepto sobre el cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo.
9. Generar incentivos para la rendición de cuentas.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

En la actualidad, la Alcaldía de Santa Cruz de Lorica cuenta con diferentes puntos de atención sectorizados, tales como las sedes de Servicios de Atención al Ciudadano (SAC) de la Secretaría de Educación, La Secretaría de Salud y la Secretaría de Tránsito y Transporte, donde cada una de las dependencias actúa de manera independiente en materia de estándares institucionales de atención al ciudadano, lo cual genera una desigualdad en los Protocolos de atención, en la entrega de la información.

En lo que va corrido de este año 2013 la Secretaría de Planeación en Pro del desarrollo y comprometimiento para fortalecer la satisfacción del ciudadano adelanta acciones en la exploración de los Modelos de Atención al Ciudadano existentes en Colombia para documentar el Proceso de Atención al Ciudadano en cuanto a los tres



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

pilares que establece la Cartilla “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, de manera que el Decreto 2482 de 2012, es la justificación pertinente y oportuna para fortalecer esta área del ente territorial.

La Oficina de Control Interno haciendo una medición cualitativa de percepción del Ciudadano con variables para cada proceso, ubicándonos en la franja aceptable lo cual nos indica que a pesar que no tenemos un sistema de atención al ciudadano documentado, tenemos dos variables en Capital Humano bien calificadas:

Amabilidad y presentación personal las cuales ayudarán a mejorar el Proceso.

En aras de mejorar la prestación del Servicio al Ciudadano y cumplir con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente para garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta a través de distintos canales, la Alcaldía de Santa Cruz de Lorica desarrollará las siguientes acciones en el año 2013 de acuerdo a las condiciones actuales del municipio:

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

Se desarrollarán las siguientes actividades:

- ✓ Elaborar el Portafolio de los servicios que presta la Alcaldía de Santa Cruz de Lorica.
- ✓ Elaborar el Manual de Atención al Ciudadano el cual contendrá:
 - a. Procesos y procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano
 - b. Procedimiento para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad
 - c. Procedimientos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. Además establecer el diseño de espacios físicos y la disposición de facilidades estructurales de acuerdo a las normas vigentes.
 - d. Protocolos de Atención al Ciudadano.
- ✓ Diseñar la metodología para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad e Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada, oportuna y eficaz; establecerla como lineamiento en el Manual de Atención al Ciudadano. (Encuestas, Buzón de Sugerencias)



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

- ✓ Hacer las adecuaciones pertinentes para poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - a. Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - b. Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - c. Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - d. Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - e. Horarios y puntos de atención.
 - f. Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Actividades:

- ✓ De la mano con el Proceso de Gestión Sistemático, definir perfiles, competencias, habilidades y Plan de Incentivos que deben tener los servidores que están inmersos en el proceso de Servicio al Ciudadano y realizar los respectivos seguimientos.

C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.

Actividades:

- ✓ Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- ✓ Implementar un sistema integral y centralizado de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos para administrar las estadísticas en materia de optimización del Servicio al Ciudadano en el edificio Central.
- ✓ Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- ✓ De la Mano con el Proceso de Sistemas de Información explorar y documentar herramientas para integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

VI. MATRIZ ANTICORRUPCIÓN

ESTRATEGIAS RIESGOS ANTICORRUPCIÓN VIGENCIA 2013												
IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN				ANÁLISIS		VALORACIÓN		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO	RIESGO	CAUSA	DESCRIPCIÓN	Casi Seguro	Posible	Preventivo	Correctivo	Evitar	Reducir	Acciones	Responsable	Indicador
ESTRATÉGICO	Concentración de autoridad o exceso de poder	• Pago de favores • Desdén por las normas • Ignorancia de las normas de contratación	Realización de procesos y procedimientos para el favorecimiento a particulares		X	X		X		*Capacitar al personal involucrado en gestión de contratación *Fortalecer la cultura ética	Área de Talento Humano	Número de funcionarios capacitados, que aplican y conocen las normas
	Tráfico de influencias	Desconocimiento de las normas y favorecimiento propio o a terceros	Utilización del cargo público para incidir en decisiones propias de otros funcionarios para la obtención de un beneficio propio o de un tercero		X	X			X	Generar mecanismos para verificar que los funcionarios actúen bajo los parámetros legales	Área de Talento Humano	Número de funcionarios capacitados, que aplican y conocen las normas
	Amiguismo y clientelismo	Desconocimiento de los procedimientos y de las normas que buscan el beneficio público y la transparencia de los actos administrativos	Cuando hay intercambio de favores el manejo de lo públicos para favorecer intereses personales		X	X			X	Generar mecanismos para verificar que los funcionarios actúen bajo los parámetros legales	Despacho del Alcalde Control Interno	Mecanismos de verificación de procesos y procedimientos de las acciones administrativas



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	•Adquisición de sistemas operativos ilegales	Procesos de información deficientes	X		X			X	Monitorear con las áreas de Control la implementación de nuevas auditorías relacionadas con los sistemas de Información de la entidad.	Secretaría Administrativa	Número de Sistemas monitoreados
	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	•Desconocimiento de las normas	Esconder información por parte de los funcionarios encargados de la gestión con el fin de no dar respuestas oportuna a la ciudadanía		X	X			X	Establecer unos protocolos para la entrega oficial de la información	Área de Comunicación y Protocolo, Funcionarios responsables en la entrega de información	Número de solicitudes resueltas/Número de solicitudes requeridas
	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso	Falta de sistemas tecnológicos Desconocimiento de las normas	Demora intencional en el trámite de los procesos para el otorgamiento de las licencias o permisos		X	X			X	Implementación de mecanismos que faciliten agilidad en el proceso	Secretaría de Planeación, Hacienda, Administrativa	Mecanismos implementados
	Ofrecer beneficios económicos para acceder la expedición de una licencia o para su obtención sin el lleno de los requisitos legales	•Pago de favores	Extralimitación de funciones		X	X			X	Fortalecer la cultura ética en los funcionarios involucrados en el proceso	Área de Talento Humano	Número de funcionarios que aplican y conocen las normas
APOYO	Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.	•Pago de favores	Ejecución de actividades financieras con entidades no idóneas		X	X			X	Verificar que las entidades cumplan con los requisitos de solidez establecidos por el ente regulador	Secretaría de Hacienda	Número de entidades verificadas



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión	•Desconocimiento de las normas	Falta de controles de seguimiento que permitan monitorear los gastos de inversión		X	X		X		Capacitación al personal involucrado en el área contable	Área de Talento Humano	Número de funcionarios capacitados
Balances contables no ajustados a la realidad	Desconocimiento de las normas contables por parte de los funcionarios involucrados en el proceso Información financiera ficticia entregada al área contable	Elaboración del balance contable sin tener en cuenta los requerimientos legales, distorsionando la información contable		X	X		X		Generar mecanismos de autocontrol por parte de los funcionarios y capacitación de estos	Secretaría de Hacienda	Número de funcionarios capacitados
Afectación de rubros que no corresponden con el objeto del gasto social	Desconocimiento de las normas presupuestales por parte de los funcionarios involucrados en el proceso	Ejecución de gastos por fuera del estatuto presupuestal permitiendo la variación en los diferentes informes presupuestales		X	X		X	X	Realizar verificación y control de los Rubros afectados cuando se expidan los Certificados de Disponibilidad Presupuestal, de acuerdo a la normatividad vigente, por parte del responsable del Proceso	Secretario de Hacienda e integrantes del área respectiva	Números de funcionarios programados/ Números de funcionarios capacitados
									Contar con estatuto orgánico de presupuesto		Aplicabilidad al estatuto orgánico de presupuesto



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

Favorecimiento a terceros en el pago del predial unificado	Falta de control en la aplicación de los procedimientos y las normas	Disminución de los ingresos propios del ente territorial por concepto de predial unificado		X	X		X		Contar con estatuto de rentas actualizado y código de ética socializado	Secretaría de Hacienda	de	Aplicabilidad de manuales
Estudios previos o de factibilidad superficiales o manipulados por personal interesado en el contrato	Labor desarrollado por personal no idóneo (conocimiento técnico y normativo) o con intereses particulares. Adjudicación direccionada de contratos	Manipulación de los Estudios y Documentos Previos o de factibilidad por personas interesadas en favorecer a terceros o particulares en la acción del proceso de contratación		X	X		X		Capacitar al personal involucrado en la elaboración de los Estudios Previos en el proceso de Planeación del Proceso Contractual	Secretaría de Planeación y Secretaría Administrativa	de	No de estudios previos elaborados con requisitos / No. total de estudios previos
Urgencia manifiesta inexistente	*Desconocimiento de la norma	Declaración de urgencia manifiesta sin realizar un diagnóstico para verificar si esta amerita		X	X		X		Manual de contratación actualizado	Secretaría Administrativa		Aplicabilidad de manuales
Designación de supervisores no idóneos	<ul style="list-style-type: none"> • Inexistencia de personal calificado • Intereses expresos en la designación • “Confianza” en pocos funcionarios para supervisar 	Escogencia de supervisores de contratos sin la observancia de requisitos como experiencia y estudios calificados para llevar a cabo la interventoría de los contratos.		X	X		X		*Capacitar a los Supervisores en el Proceso de Gestión de Contratación. *Verificar en el estudio previo la idoneidad de la persona que va a ejercer la labor de supervisión o interventoría, es decir que la misma cuente con el perfil adecuado a la	Secretaría Administrativa y Despacho de Alcalde	de	Números de supervisores programados/ Números de supervisores capacitados



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

									actividad a desempeñar.		
Deficiencias en el manejo documental y de archivo	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimientos de las normas archivísticas 	Falencias en el manejo y aplicación de la Ley General de Archivo (Ley 594 del 2000)		X	X			X	Capacitar al personal en normas archivísticas Aplicación de las tablas de retención de documento	Secretaría Administrativa	Número de funcionarios capacitados/ Total de funcionarios programados Aplicabilidad a las tablas de retención de documentos
Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo	<ul style="list-style-type: none"> Desconocimiento de las normas Pago de favores 	Efecto tardío para dar trámite a los procesos que afectan la gestión de los mismos	X		X			X	Idoneidad en el personal	Secretaría de gobierno, área de jurídica	funcionarios capacitados e idóneos
Interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar su posterior aplicación	<ul style="list-style-type: none"> Falta de capacitación Desconocimiento de las Normas 	Interpretación de la norma en la búsqueda de un interés particular	X					X	Capacitar al personal involucrado en el proceso	Todas las áreas.	Funcionarios capacitados
Soborno (cohecho)	*Pago de favores	Aceptación de dádivas para conseguir beneficios ajenos a la función pública	X		X	X	X		Crear sentido de pertenencia y fortalecer los valores éticos en cada funcionario	Talento humano	Funcionarios capacitados y comprometidos con valores éticos
Cobro por realización del trámite (concusión)	*Carencia de los principios éticos	Exacción ilegal, es decir, cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona una contribución		X	X			X	Diseñar estrategias de ética en el cargo que desempeñan los funcionarios y capacitación.	Todas las áreas.	Estrategias diseñadas y funcionarios capacitados



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

MISIONALES	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	•Carencia de un sistema archivístico organizado	Falta de coordinación en el manejo de la información circulante al interior del ente territorial	X		X			X	Contar una herramienta o aplicativo que ayude a estandarizar el proceso.	Secretaría administrativa	Proceso estandarizado
	Nombramientos de personal sin el lleno de los requisitos legales.	•Pago de favores	Designación de cargos a personas sin tener en cuenta el máximo cubrimiento de los requisitos para incurrir en éste.		X	X		X		Capacitar al personal involucrado en el proceso de nombramientos	Secretaría administrativa	Mecanismo de verificación de requisitos



ALCALDÍA SANTA CRUZ DE LORICA
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
VIGENCIA 2013

VII. ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES

ESTRATEGIAS DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES VIGENCIA 2013										
SERVICIO	TRÁMITE	PROBLEMA	MECANISMO A EMPLEAR	ACCIÓN	VALOR AGREGADO	A CARGO DE	RECURSOS	TIEMPO		INDICADOR
								FECHA INICIO	FECHA FINALIZACIÓN	
Licencias en Acciones Urbanísticas y de Ordenamiento Territorial	Licencia de construcción	*Apropiación de políticas por parte del ente territorial en la divulgación de la documentación necesaria para la realización de los trámites *Concentración de la información sobre el área competente	Campañas de divulgación de requisitos para la expedición de licencias	Perifoneo, avisos publicitarios, pagina web, radio y televisión local	Darle celeridad a los trámites	Secretaría de Planeación, Área de etiqueta, prensa y protocolo, Área de Sistemas de Información	Tecnológicos, económicos y humanos	1/08/2013	30/12/2013	Número de solicitudes resueltas con la información completa
	Concepto del uso del suelo									
Impuestos Municipales	Impuesto predial unificado	*Carencia de instructivos que le faciliten a los usuarios la claridad de los requisitos y soportes que exige el trámite	Implementación de Instructivos para el diligenciamiento de los formatos	Divulgación del Instructivo por medio de la página web, televisión, folletos, entre otros	Proporcionar al usuario desde la comodidad de su casa los requisitos para realizar su trámite sin necesidad	Secretaría de Hacienda, Área de etiqueta, prensa y protocolo, Área de Sistemas de Información	Tecnológicos, económicos, humanos	1/08/2013	30/12/2013	Número de formularios diligenciados correctamente
	Impuesto de industria y comercio									