



RESOLUCIÓN No. **0177**

26 ABR 2013

**"Por la cual se aprueba y adopta el Plan Municipal Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2013"**

El Alcalde Municipal de Santiago de Tolú Sucre, en ejercicio de sus facultades legales, y de conformidad con el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, y

Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".

Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que "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, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad" correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante el Decreto número 4637 de 2011 se suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó a su vez en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011...", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos..."

Que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República elaboró el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, en el cual se señalan de una parte la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, y de la otra, los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de quejas, sugerencias y reclamos.

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de

26<sup>º</sup> ABR 2013 0177



cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

Que se ha presentado para la consideración y aprobación el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, correspondiente al año 2013 y el Alcalde Municipal considera pertinente y procedente aprobar dicho Plan;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º.** Aprobar y Adoptar el PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, para el año 2013, contenido en el Documento Plan Municipal Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2013; el cual forma parte integral del presente Acto Administrativo.

**PARÁGRAFO:** El Plan aprobado en este artículo estará integrado por los siguientes componentes: 1) Mapa de Riesgos de Corrupción; 2) Medidas para Mitigar los Riesgos, 3) Estrategias Anti Trámites; 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

**ARTICULO 2.** Para el cabal cumplimiento y desarrollo del PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2013, los Secretarios de despacho y coordinadores de áreas son los responsables de las acciones para el logro de los indicadores; quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las áreas y servidores públicos de la Entidad.

**ARTICULO 3.** Conforme a la normatividad vigente, el Jefe de la Oficina de Control Interno de la Alcaldía Municipal de Santiago de Tolu, deberá publicar el 30 de junio, 30 de septiembre y el 31 de diciembre de la presente anualidad en el Sitio web de la entidad, un informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento del Plan Municipal Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el año 2013, de conformidad con los lineamientos establecidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

**ARTICULO 4º.** La presente solución rige a partir de su expedición y deroga todas las disposiciones que fe sean contrarias;

**PUBLIQUESE Y CUMPLASE**

**ARIEL DE JESUS ALVARADO MONTES**

**Alcalde Municipal Santiago de Tolu Sucre**

**Alcaldía Municipal  
Santiago de Tolú**

NIT. 892200839-7



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

## **VIGENCIA FISCAL 2013**

**ARIEL DE JESUS ALVARADO MONTES**  
Alcalde Municipal Santiago de Tolu Sucre



## INTRODUCCIÓN

De acuerdo al requerimiento establecido por el Gobierno Nacional a través del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 el Municipio de Santiago de Tolu, Sucre, construyó el plan para la vigencia 2013 teniendo en cuenta la metodología propuesta por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en la que se definen los aspectos generales y los componente mínimos a contener.

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 Anti trámites. 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 Santiago de Tolu.

### 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 dio 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*

Sobre la corrupción No existe una visión única acerca de las causas y al alcance del término corrupción administrativa en el sector público. Sin embargo, es posible identificar aspectos esenciales contenidos en diversos estudios sobre el tema.

A grandes líneas la corrupción administrativa se puede tipificar bajo los siguientes elementos, leídos en conjunto e interacción:

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 de Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

Para la vigencia de acción del plan se incluyen los componentes 1) el mapa de riesgos de corrupción y acciones de manejo, elaborado según metodología DAFP, 2) las medidas antitrámites según lineamientos del DAF P, 3) la rendición de cuentas siguiendo metodología Conpes 3654 de 2010, 4) mecanismos para mejorar la atención al usuario, proyecto liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP y 5) otras estrategias, atendiendo las recomendaciones señaladas en la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

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. Identificación de las debilidades y fortalezas.
5. Clasificación de las debilidades y fortalezas para cada uno de los procesos Corporativos.
6. Tabulación del diagnóstico encontrado.
7. Detectar las principales causas de las debilidades y de la vulnerabilidad de las fortalezas.
8. Proposición de las acciones de mejora. los objetivos generales y específicos, las metas y los procedimientos y mecanismo generales para lograr las estrategias y políticas.
9. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
10. 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 Santiago de Tolu, Sucre, 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.

Para la elaboración del mapa de riesgos se recomienda:

Hacer un inventario de los riesgos identificados en cada una de las áreas

Describir los riesgos

Definir las posibles consecuencias o daños

Valorar o ponderar los daños

El mapa de riesgo identificado por la Alcaldía de Santiago de Tolu 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**



La política antitrámites está liderada por el Departamento Administrativo de la función Pública y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Consiste en que cada entidad simplifique, estandarice, elimine, optimice y automatice los trámites internos que se acerque a los ciudadanos al uso de herramientas tecnológicas para la modernización administrativa y evite procedimientos innecesarios para el logro de la eficiencia y transparencia de las entidades del Estado.

La Estrategia Antitrámites es un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011, Art. 73), que señala que *“cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”*.

Así mismo, atendiendo a lo dispuesto en el Artículo 20 de la Ley 489 de 1998 (ver imagen 1), las entidades territoriales deben definir acciones concretas para optimizar los trámites.

Igualmente en ésta estrategia, se deben registrar las acciones de implementación que dan cumplimiento a las obligaciones que establece el Decreto Ley 019 de 2012.

Para tal efecto, el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP pone a disposición los lineamientos y el formato de la “Estrategia de Racionalización de Trámites”, consignados y publicados en la página web del DAFP ([www.dafp.gov.co](http://www.dafp.gov.co)), en la Guía para la Racionalización de Trámites

A continuación y de manera general, se anotan los principios de la política pública anti trámites, que contempla entre otros, los siguientes principios:

1. Racionalizar, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, los trámites y procedimientos administrativos y mejorar la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas, con las debidas garantías legales.
2. Facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos por medios electrónicos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos.



3. Contribuir a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas que cumplan una función administrativa, incrementando la eficacia y la eficiencia de las mismas mediante el uso de las tecnologías de la información, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Bajo esto lineamientos la alcaldía municipal se plantea bajo el Liderazgo del proceso de Gestión de la Información identificar los trámites al interior de la Empresa, evaluar la pertinencia, importancia y valor.

Posteriormente se laborará el inventario de trámites para registrar en el SUIT – Sistema Único de Información de Trámites.

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>ESTRATEGIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA MÁXIMA DEIMPLEMENTACIÓN</b>
Iniciar con el proceso de racionalización, simplificación y eliminación de trámites.	Alcalde Municipal	Mayo – Diciembre2013
Implementar el Comité Municipal anti tramites	Alcalde Municipal	Mayo – Diciembre2013



### **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 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.

Es conveniente que después de cada ejercicio de Rendición de Cuentas la Alcaldía internamente, haga una evaluación del ejercicio, con el fin de afinar la metodología, generar aprendizajes y ajustar la gestión.

Así mismo el estatuto Anticorrupción requiere que todas las entidades estatales rindan cuentas de manera permanente a la ciudadanía y que contengan los siguientes componentes:

- Información plena (comprensible, actualizada, oportuna).
- Diálogo con otros actores (bidireccional).
- Incentivos o sanciones (correctivos o estímulos por el cumplimiento del desempeño).

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

<b>PLAN DE ACCIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS</b>			
<b>Objetivo General:</b>	Presentar información confiable, oportuna y clara a la comunidad		
<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 cuentas (información	Contratación	Diciembre 2013



	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.

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)

El objetivo de implementar mecanismos de atención al usuario consiste en mejorar la calidad y acceso de los servicios de las entidades públicas y lograr la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía.

Este componente está liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

Bajo esta orientación la alcaldía municipal se plantea estrategias

<b>MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
<b>Objetivo General:</b>	<b>Garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva</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
Ajustar y difundir la Carta de Deberes y derechos de la Alcaldía Municipal	Coordinador del Atención al Ciudadano		Mayo – Diciembre 2013



Revisar y ajustar los procedimientos de atención al usuario	Coordinador del Atención al Ciudadano	Diciembre 2013
Revisar y Ajustar los procedimientos de atención de PQRS	Coordinador del Atención al Ciudadano	Diciembre 2013
Capacitar al personal interno sobre Atención al usuario	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 Santiago de Tolu 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.

#### **5. ANEXOS**

Formato Mapa de Riesgos de Corrupción Municipal

### TIPOS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN (entre otros)

Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección)	Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto)	De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste)	De información y documentación	De investigación y sanción	De actividades regulatorias	De trámites y/o servicios internos y externos	De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos
Concentración de autoridad o exceso de poder	Inclusión de gastos no autorizados	Estudios previos o de factibilidad superficiales	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Fallos amañados	Decisiones ajustadas a intereses particulares.	Cobro por realización del trámite, (concusión)	Cobrar por el trámite, (Concusión).
Extralimitación de funciones	Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular)	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente) .	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente)	Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
Ausencia de canales de comunicación	Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	Soborno (Cohecho).	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad	Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales
Amiguismo y clientelismo	Archivos contables con vacíos de información	Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Exceder las facultades legales en los fallos			Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente)
	Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica	Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones		Soborno (Cohecho).			
		Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados					
		Urgencia manifiesta inexistente					
		Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función					
		Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal					
		Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero					



**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN MUNICIPAL**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN MUNICIPAL									
ENTIDAD	MUNICIPIO DE SANTIAGO DE TOLU - SUCRE								
MISIÓN	<p>Para el logro de la Visión de futuro, el Municipio deberá contar con administraciones idóneas técnica y políticamente, conectoras de la problemática rural y urbana, con funcionarios con un claro sentido de pertenencia, capacitados para prestar servicios de forma competitiva y que apoyen las iniciativas de los ciudadanos.</p> <p>Debe ser un ente generador de cambios enfocado a procesos de participación, que adelante acciones encaminadas a la sostenibilidad de los procesos y al crecimiento de las personas, autónomo en lo local y abierto a las opciones en lo nacional e internacional</p>								
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
PROCESO Y OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
		No.	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL				
	Información imperfecta, falta de conciencia sobre la importancia que tiene cada proyecto en el proceso de realización de los fines estatales, falta de formación y experiencia del talento humano	1	Recibo y trámite de proyectos que no estén acordes con las necesidades o fines propios del servicio a cargo de la Entidad	Posible	Correctivo	Evitar el Riesgo	Implementación de un código de ética	Alcalde Municipal	SEGUIMIENTO A ACCIONES PROGRAMADAS= (No. DE ACCIONES REALIZADAS/ No. DE ACCIONES PROGRAMADAS)
		2	Recibo y trámite de proyectos que no estén acordes con las condiciones o precios de mercado	Casi Seguro	Preventivo	Evitar el Riesgo	Implementación de un código de ética	Alcalde Municipal	SEGUIMIENTO A ACCIONES PROGRAMADAS= (No. DE ACCIONES REALIZADAS/ No. DE ACCIONES PROGRAMADAS)
		3	Recibo y trámite de procesos de selección o de adendas que no permitan la	Casi Seguro	Preventivo	Evitar el Riesgo	Implementación de un código de ética	Alcalde Municipal	SEGUIMIENTO A ACCIONES PROGRAMADAS= (No. DE ACCIONES REALIZADAS/ No. DE ACCIONES PROGRAMADAS)
	La constante búsqueda de satisfacción de intereses de contenido particular	4	Ejecución o recibo de obras, bienes o labores contratadas sin que se cumpla con los requerimientos o exigencias contenidas en el contrato	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Implementación de un código de ética	Alcalde Municipal	SEGUIMIENTO A ACCIONES PROGRAMADAS= (No. DE ACCIONES REALIZADAS/ No. DE ACCIONES PROGRAMADAS)

De Contratación	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en los procesos de contratación; Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular; Designación de supervisores que no	5	Contratación amañada	Posible	Correctivo	reducir el riesgo	Validación aleatoria de los pliegos de contratación	Oficina Jurídica	SEGUIMIENTO A ACCIONES PROGRAMADAS= (No. DE ACCIONES REALIZADAS/ No. DE ACCIONES PROGRAMADAS)
	Falta de conocimiento de las normas y funciones del cargo.	6	Extralimitación de funciones	Posible	Correctivo	reducir el riesgo	Verificación de quejas obtendidas, por extralimitación de funciones, de funcionarios de la secretaría	Alcalde Municipal	SEGUIMIENTO A ACCIONES PROGRAMADAS= (No. DE ACCIONES REALIZADAS/ No. DE ACCIONES PROGRAMADAS)
	Falta de control entre la dependencia que requiere el bien servicio a contratar con el resto de los funcionarios de la entidad que intervienen en el proceso de contratación	7	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular)	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Mayor control a los Proyectos Ejecutados por los Secretarios de despacho	Control Interno	SEGUIMIENTO A ACCIONES PROGRAMADAS= (No. DE ACCIONES REALIZADAS/ No. DE ACCIONES PROGRAMADAS)
	Intereses particulares en la contratación	8	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Seguimiento continuo al proceso por parte de todas las áreas	Control Interno	SEGUIMIENTO A ACCIONES PROGRAMADAS= (No. DE ACCIONES REALIZADAS/ No. DE ACCIONES PROGRAMADAS)

<b>De información y documentación.</b>	Deficiencias en el manejo documental y archivo; Concentración de información en una persona; Incumplimiento	9	Otorgamiento de certificados, licencias, autorizaciones sin cumplimiento pleno de requisitos.	Posible	Correctivo	reducir el riesgo	Realizar muestreo aleatorio de certificados, autorización realizados trimestralmente	Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina	SEGUIMIENTO A ACCIONES PROGRAMADAS= (No. DE ACCIONES REALIZADAS/ No. DE ACCIONES PROGRAMADAS)
<b>Direccionamiento Estratégico</b>	Personal sin compromiso ético o no capacitado.	10	No informar las deficiencias detectadas en las inspecciones realizadas.	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	los planes de medidas correctivas y los informes de supervisión generados con	Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina	SEGUIMIENTO A ACCIONES PROGRAMADAS= (No. DE ACCIONES REALIZADAS/ No. DE ACCIONES PROGRAMADAS)
	Amiguismo	11	Intepretación subjetiva de las normas vigentes para evitar o postergar su	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Estudios (técnicos y jurídicos) previos a cualquier	Secretarios de Despacho y Jefes de Oficina	SEGUIMIENTO A ACCIONES PROGRAMADAS= (No. DE ACCIONES REALIZADAS/ No. DE ACCIONES PROGRAMADAS)
<b>De actividades regulatorias</b>	Personal insufiente Personal no capacitado	12	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	Posible	Preventivo	Evitar el Riesgo	Entrenar a los funcionarios del proceso en los diferentes temas conforme perfiles Revisión conjunta proyectos o temas devueltos o negados	Alcaldia Municipal	SEGUIMIENTO A ACCIONES PROGRAMADAS= (No. DE ACCIONES REALIZADAS/ No. DE ACCIONES PROGRAMADAS)



