



ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARICHARA  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

BARICHARA-SANTANDER

AÑO 2013

## **FUNCIONARIOS ALCALDÍA MUNICIPAL DE BARICHARA- SANTANDER**

**IVAN ALONSO LÓPEZ VESGA**

Alcalde

**JAIRO RANGEL INFANTE**

Secretario de gobierno

**DAR LEY HERNANDO BUENO ARDILA**

Secretario de Planeación

**LIDA XIOMARA GONZÁLEZ**

Secretaria de salud

**IVAN REYES CHAPARRO**

Secretario de Hacienda

**MARIELA SARMIENTO DÍAZ**

Jefe del Sisben

**JAVIER GONZÁLEZ**

Jefe de Cultura y Deporte

Pagina 2

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	4
FUNDAMENTO LEGAL.....	5
1. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS ...	
Misión.....	7
Visión.....	7
2. OBJETIVOS DEL PLAN.....	9
A. General.....	9
B. Especificados.....	9
3. METODOLOGÍA.....	10
4. ELEMENTOS DEL PLAN.....	11
a. Mapa de riesgos del plan.....	11
b. Medidas para mitigar riesgos.....	12
c. Estrategias anti tramites.....	13
d. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	14

## INTRODUCCIÓN

Una parte fundamental de la Administración Municipal es dirigir las actividades con el fin de generar confianza en la comunidad, 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.

La administración está comprometida con la construcción de unas condiciones propicias que generen bienestar para todos los ciudadanos. En el marco del Plan Nacional de Desarrollo "Acuerdos para la Prosperidad: un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

La Alcaldía Municipal debe salvaguardar los valores que rigen los principio éticos de la Administración Municipal, debe garantizar y fortalecer el trabajo institucional y dar cumplimiento a lo contemplado en la ley 1474 de 2012 , con el fin de establecer una cultura encaminada a la gestión Pública, transparente, clara de cara al ciudadano, haya que brindar espacios para la participación ciudadana, la vigilancia de la función pública.

Uno de los pilares de la administración es generar la confianza del ciudadano y usuario frente a los funcionarios públicos que prestan sus servicios en la entidad, a través de la desarrollo de procesos de transparencia, asegurando el control social y estar en busca de un talento humano idóneo, comprometido y con sentido de pertenencia pro el encuentro de un desarrollo económico, social y cultural del Municipio de Barichara, donde los recursos públicos sean destinados a solucionar en forma efectiva y eficiente las necesidades de la comunidad.

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" "La Administración Municipal de Barichara-Santander elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.

## FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGS).

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).

Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).

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 08° (Acción de Repetición).

Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).

Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).

Resolución Interna NO03-01-21-001618 del 22 de Septiembre de 2005.

("Por la cual se adopta el Mapa de Riesgos").

Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).

Página 5

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 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).

Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).

Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).

Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).

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).

## 1. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

✓ **MISIÓN:**

Fortalecer al Municipio de Barichara-Santander en sus diferentes procesos ejerciendo un control sobre ellos con el fin de proporcionar las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y deberes constitucionales, mediante la prestación oportuna de bienes y servicios para brindar un servicio con calidad y transparencia a la comunidad en general con participación social.

✓ **VISIÓN:**

En el año 2015 el Municipio de Barichara-Santander ser un ejemplo a nivel Departamental de desarrollo social sostenible y manejar una alto promedio de calidad en servicios y talento humano, en busca de la excelencia que nos den logros en gestión como respuesta a la necesidad de la comunidad “patiamarilla”

**VALORES CORPORATIVOS:**

- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Lealtad
- Respeto
- Transparencia
- Eficiencia
- Justicia
- Pertenencia
- Tolerancia

### **Definiciones:**

- **Honestidad:** Es el valor que me mueve a actuar con rectitud honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de mi vida.
- **Responsabilidad:** La responsabilidad es la capacidad de responder por nuestros actos. Es una respuesta interna de querer, asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos en cada decisión.
- **Compromiso:** Es ir más allá del simple deber trascender la norma y lograr el deber ser.
- **Lealtad:** Es la actitud de fidelidad y respeto hacia las personas, las instituciones y la Patria.
- **Respeto:** Es actuar con preocupación y consideración hacia los demás reconociendo sus derechos.
- **Transparencia:** Es la claridad y limpieza constante en mis actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que hago siempre y en cualquier lugar, con la cabeza en alto.
- **Eficiencia:** Es la capacidad de lograr, con mi trabajo, lo que me propongo sacándole el máximo provecho a mis virtudes y capacidades.
- **Justicia:** Es reconocer que todos, por nuestra naturaleza humana, tenemos los mismos derechos.
- **Pertenencia:** Es identificarme con la Administración Municipal de Barichara a la que pertenezco, sintiéndome parte de ella y caminando en la misma dirección.
- **Tolerancia:** Es la capacidad de entender y aceptar las posiciones y actuaciones de los demás, aunque sean diferentes a las mías.



## 2. OBJETIVOS DEL PLAN

### 1. GENERAL:

- Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.
- Diseñar 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 analizados.

### 2. Específicos:

- Capacitación a veedurías ciudadanas para que ejerzan un verdadero y efectivo control sobre el accionar de sus funcionarios públicos y su desempeño.
- Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- Aplicar los valores éticos de la Administración Municipal en cada uno de los procesos
- incentivar a los grupos comunitarios y veedores para el seguimiento de los recursos públicos que maneja la Administración Municipal.
- Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.

### 3. METODOLOGÍA

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. Realización de jornadas de trabajo, para recordar elementos fundamentales como la Misión, la Visión y los Valores Institucionales.
  3. Identificación de las debilidades y fortalezas de la Administración Municipal
  4. Clasificación de las debilidades y fortalezas para cada uno de los Procesos.
  5. Tabulación del diagnóstico encontrado.
  6. Detectar las principales causas de las debilidades y de la vulnerabilidad de las fortalezas.
  7. 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.
  8. Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
  9. Asignación de responsables del seguimiento y evaluación del Plan.
- Página 10

#### 4. ELEMENTOS DEL PLAN

La Administración municipal de Barichara busca implementar las políticas institucionales, pedagógicas de anticorrupción y de atención al ciudadano a través del desarrollo e implementación de los siguientes elementos:

- a. Mapa riesgos del plan
- b. Medidas para mitigar riesgos
- c. Estrategias anti tramites
- d. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

## B. MEDIDAS PARA MITIGAR RIESGOS:

- ✓ Fortalecer el sistema de control interno en la Administración Municipal .
- ✓ La Administración Municipal cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los planes, programas. a) Un Programa Radial todos los viernes a las 3:00 p.m. donde un funcionario de La Administración expone los programas o proyectos de su dependencia y se reciben llamadas al aire y así despejar cualquier duda al respecto.
- ✓ información relevante en la Cartelera interna en las instalaciones de la Alcaldía Municipal.
- ✓ Realizar ajuste a los manuales de contratación, procedimientos y procesos para el fortalecimiento institucional.
- ✓ Publicación en el portal único de contratación.
- ✓ Divulgación de los actos contractuales a través de las pagina web y el SECOP.
- ✓ Promover y facilitar los espacios de participación comunitaria atreves de capacitaciones a veedurías
- ✓ Instalación de buzones de sugerencias en las diferentes dependencias de la administración Municipal.
- ✓ Divulgación de las políticas anti tramites de la Alcaldía
- ✓ Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dará traslado de las mismas a la Procuraduría General de la Nación y a los demás Organismos de Control.
- ✓ Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas e informe de gestión en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la Administración Municipal.
- ✓ • Responder las Acciones de tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
- ✓ • 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.
- ✓ Establecer un Sistema de monitoreo del cumplimiento de normas anticorrupción .
- ✓ Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.

### C. ESTRATEGIAS ANTI TRAMITES

- ✓ Presentación de consultas sobre tramites A través de la pagina web del Municipio.
- ✓ Para el 2014 se tendrá implantado un sistema de consultas de los siguientes tramites con apoyo del Programa Gobierno el Línea:
  - Certificados de estratificación
  - Consulta del valor de impuesto de industria y comercio
  - Consulta en línea del valor de impuesto predial

## D. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

### DERECHOS DEL CIUDADANO

- ✓ Recibir una atención con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
- ✓ Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias y costumbres
- ✓ Recibir atención en condiciones de limpieza, seguridad y privacidad.
- ✓ Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor sus inquietudes y los servicios o tramites que se le prestaran
- ✓ A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención
- ✓ A que se protejan sus pertenencias mientras recibe atención y no pueda asumir su cuidado.
- ✓ Recibir toda la información necesaria sobre trámites, tarifas y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.
- ✓ Recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto
- ✓ A que se le brinde, en coordinación con otras entidades de protección social, la seguridad y el apoyo necesario en casos de violencia, maltrato o abandono.
- ✓ A ser escuchado y obtener respuesta a sus reclamos, sugerencias e inquietudes.
- ✓ A solicitar y recibir una consulta de segunda opinión cuando tenga inquietudes o desacuerdos con su solicitud.

## DEBERES DEL CIUDADANO

- ✓ Suministrar a la institución información clara y veraz sobre su consulta, petición o queja que vaya a presentar.
- ✓ No presentar falsedad en la información suministradas y facilitar el buen funcionamiento del servicio prestado o trámite realizado.
- ✓ Tratar a los funcionarios de la empresa y a los demás usuarios con amabilidad y respeto.
- ✓ Cuidar los bienes de la institución y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos.
- ✓ Cancelar, cuando corresponda, los pagos que se generen de acuerdo a la consecución del trámite.
- ✓ Asistir oportunamente a las citas asignadas, y avisar 24 horas antes en caso de no poder cumplir.

El Sitio Web [barichara-santander.gov.co](http://barichara-santander.gov.co), con actualización permanente presenta información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Administración Municipal.

- Instalación del buzón de sugerencias y reclamos en los despachos que se encarguen de atención a los usuarios.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través del Sitio Web, en el ítem de Servicios de Atención al Ciudadano, se encuentra un enlace a Peticiones, Quejas y Reclamos; donde pueden formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento .
- A través del Sitio Web se va a tener un funcionario que por medio del chat atenderá las quejas, preguntas y reclamos durante una hora diaria.
- Dos líneas de telefonía fija, un fax, 6 líneas de telefonía móvil para que la ciudadanía se comunique con la dependencia requerida y así manifestar su duda, inquietud, sugerencia o trámite que necesite.

Por otro lado la capacitación de los funcionarios públicos en temas de atención y servicio al cliente, sentido de pertenencia, eficacia y eficiencia laboral que se dan mediante el programas como MECI y Secretaria de Gobierno con funciones de control interno.