




Departamento de Santander
ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI
**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
CIUDADANO**

Código: MJC-JCI-P-02
Versión: 1
Fecha: 12-04-13
Página: 1 de 1

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO


"UNIDOS, POR EL DESARROLLO HUMANO"

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI</p> <p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

PRESENTACION

Uno de los grandes retos para las administraciones municipales hoy en día es el tema de la corrupción, y corrupción desde los distintos ámbitos.

Es por eso que se hace indispensable que sea la comunidad la encargada de realizar el control social, y con ello se reciben mejoras para nuestra administración, ya que una de las directrices de nuestro Alcalde es la comunidad Carmeleña y por eso el servicio al cliente además de convertirse en una cultura, es una obligación la correcta implementación a través de políticas y protocolos que previamente se establecen por la Entidad y que debe atender a normas establecidas según los Sistemas de Gestión de la Calidad MECI Y NTC GP 1000:2009, en la mayoría de ocasiones los funcionarios son los responsables de prestar un adecuado servicio a la comunidad, actuando como canal de comunicación entre la Entidad y el usuario (población Carmeleña). En una época como la actual dominada casi exclusivamente por la imagen, el teléfono, internet, fax son aliados para transmitir una determinada imagen de la Entidad, la acción de descolgar el teléfono y contestar o atender al público, es una carta de presentación, es por eso que debemos valorar estos casos porque la primera impresión es la que cuenta, Sin embargo gran parte de las veces, atender el teléfono o recibir cada día innumerables personas con diferentes necesidades, se convierte en una actividad rutinaria de cuyo alcance e importancia no siempre somos conscientes ni prestamos la atención que merece. Es por eso la necesidad de determinar correctamente los métodos y técnicas de comunicación telefónica y personal. Con este fin se les proporcionarán herramientas para mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes en la comunicación personal y en la telefónica, desarrollando destrezas de comunicación y estrategias a seguir para ofrecer una imagen positiva y de calidad en el servicio que se le presta a la comunidad Carmeleña.

	<p style="text-align: center;">Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------


1. OBJETO: Promover herramientas institucionales orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con los diferentes actores del entorno municipal. Y de igual forma orientar y garantizar el adecuado y oportuno tratamiento a las peticiones, quejas y reclamos de los ciudadanos de acuerdo a las normas. Esto con el fin de fortalecer el control y mejorar la prestación de los servicios de la Alcaldía Municipal de El Carmen de Chucurí.

2. ALCANCE: El Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano deberá ser aplicado por todos los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión de la Alcaldía Municipal de El Carmen de Chucurí. De igual manera cabe resaltar que es responsabilidad de todos los servidores de la Entidad, garantizar al ciudadano o usuario una efectiva, oportuna y continúa prestación del servicio sin importar el proceso al cual pertenecen. Los jefes de despacho son los responsables de velar por la calidad del servicio que se brinda a los mismos.

El manejo de las Quejas, Reclamos y Peticiones es una herramienta que permite el control y mejoramiento en la prestación del servicio, al consolidar información sobre las inquietudes, quejas y reclamos que tienen los usuarios. De igual forma permite establecer la manera de resolverlas y así, superar las causas que las originan.

Es por eso que se hace indispensable que se reciban, tramiten y resuelvan las quejas y reclamos que la comunidad formulan y que se relacionan con la prestación del servicio.

Los riesgos de los procesos asociados a la prestación del servicio deben monitorearse de acuerdo con la política de riesgos de la Alcaldía. Y de igual forma incluir acciones de control para subsanar las causas que generen riesgos (materiales o potenciales) para la adecuada prestación del servicio.


	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI</p> <p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

MISION

Garantizar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con los principios de transparencia, honestidad, calidad, efectividad y las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por el Gobernador y de acuerdo con las metas y objetivos previstos en el Plan de Desarrollo.


FINALIDAD

Comprobar a través del subsistema de verificación del sistema de control interno, el cumplimiento de la misión y el logro de las metas y objetivos de las diferentes dependencias que conforman la Administración Central del Departamento, teniendo como medios los instrumentos, métodos y prácticas definidos por el Nivel Directivo de la organización.

	<p style="text-align: center;">Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCION


1. Aportar a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que han propiciado el crecimiento del flagelo de la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
2. Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
3. Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
4. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
5. Construcción del sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se van presentando desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
6. Establecimiento del sistema de prevención como requisito fundamental de aplicación del manual.
7. Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
8. Formulación de mecanismos para formular quejas y reclamos. Los cuales deben presentarse por escrito a través de cualquiera de los siguientes mecanismos:
 - Aplicativo de la página web del municipio Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.
 - Radicación personal en la carrera 3 No 4- 30 Centro Palacio Municipal El Carmen de Chucurí-Santander. Horario de Atención 7:30 a.m a 12:00 p.m y de 2:00 p.m a 5:30 p.m

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

- Correo electrónico [alcaldía@elcarmen-santander.gov.co](mailto:alcaldia@elcarmen-santander.gov.co)
- Teléfono 6140604- fax: 6140582-


OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer las instituciones democráticas y promover el acceso a la información de la gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos del control social.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, en salud, vivienda, servicios públicos en los diferentes sectores de inversión.
- Promover la cultura de la legalidad en el municipio, generando espacios de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.
- 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.
- Establecer el nexo con los Planes de Acción Corporativo y de Desarrollo Administrativo

	<p style="text-align: center;">Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCION.

- Aplicación local de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
- Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra la corrupción.
- Implementar los proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado, provean a la comunidad de información sobre la gestión pública, permita realizar trámites en línea a toda la comunidad Carmeleña.
- Liderar iniciativas que mediante el análisis de la información contable y presupuestal, permitan evaluar la gestión y la eficiencia de la administración de los bienes públicos.
- Liderar acciones que fortalezcan al municipio en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario y proporcionar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permitan establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño municipal y el impacto de su quehacer en la sociedad.

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

NORMATIVIDAD PARA EL CONTROL, LA INVESTIGACION Y SANCION DE HECHOS DE CORRUPCION

CONSTITUCIÓN POLÍTICA: En el marco de la Constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.

Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23,90,122,123,124,125,126,128,129,183,184,209 y 270.

LEY 80 DE 1993: Por la cual 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 190 DE 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

ESTATUTO ANTICORRUPCION: Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar en curso, adicionalmente se incorporo en diferentes apartes, el principio de repetición a los servidores públicos. Creo el diario único de contratación, como mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública.

LEY 270 DE 1996: Estatuto de la Administración de Justicia. Contiene normas relativas a la responsabilidad del Estado, de sus agentes y la acción de repetición contra funcionarios y empleados judiciales.

LEY 489 DE 1998: Por la cual 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. Amplía 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 610 DE 2000: Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías. Señaló el procedimiento para el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal que son competencia de las contralorías. Estos procesos buscan determinar la responsabilidad de los servidores públicos y de los particulares que ejercen daño al patrimonio del Estado con ocasión del ejercicio de sus funciones públicas.

LEY 618 DE 2001: Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con



Departamento de Santander
ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURÍ
**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
CIUDADANO**

Código: MJC-JCI-P-02
Versión: 1
Fecha: 12-04-13
Página: 1 de 1

fin de repetición. Con esta legislación se permite iniciar acciones de repetición contra los servidores públicos responsables del detrimento económico del Estado.

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, 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 impedimentos 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: Por la cual 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 estas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

DECRETO 2232 DE 1995: Mediante el cual se expide las normas relativas al formulario Único de Bienes y Rentas. De manera obligatoria se exige para cualquier persona que se encuentre en posesión de un cargo o al contratista con el estado, el diligenciamiento del formulario de bienes y rentas.

LEY 136 DE 1994: Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.


LEY 358 DE 1997: Por la cual se reglamenta el artículo 364 de la Constitución y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento.

LEY 549 DE 1999: Por la cual se dictan normas tendientes a financiar el pasivo pensional de las entidades territoriales, se crea el Fondo Nacional de PENSIONES de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones en materia prestacional.

LEY 17 DE 2000: Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, 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.

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

LEY 819 DE 2003: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal y se dictan otras disposiciones.

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

LEY 850 DE 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

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 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.


DECRETO 734 DE 2012: Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.

DECRETO 2641 DE 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

DECRETO 0019 DE 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

FUNCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCION


- Identificar las determinantes causales que dan inicio a actos de corrupción, de igual forma identificar la ineficiencia y negligencia en los procesos administrativos con el fin de generar mecanismos que contribuyan al mejoramiento funciones interadministrativas.
- Proponer, estructurar y poner en marcha los planes y demás mecanismos que apoyen los valores institucionales como la ética, eficiencia innovación tecnológica y transparencia con el fin de luchar integralmente contra la corrupción.
- Ejecutar proyectos que vinculen las diferentes entidades estatales con el propósito de proporcionar a la población la información necesaria acerca de la gestión pública mediante dispositivos electrónicos para la realización de trámites en línea y demás procesos que vinculan al ciudadano con plataformas virtuales.
- Desarrollar planes, proyectos, medidas que afloren la utilización de dispositivos electrónicos con el fin de apresurar los procedimientos administrativos obteniendo competitividad, y calidad del servicio, que mediante indicadores de gestión permitan evaluar y medir dichas eficiencias.
- Generar sistemas que usen la información contable y presupuestal, permitiendo establecer rangos de gestión, para evaluar y calificar la eficiencia administrativa.

	<p style="text-align: center;">Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

- Dirigir mecanismos que propicien el efectivo control interno disciplinario y de gestión con el fin de evaluar la efectividad de los procesos administrativos y en caso tal de que estos sean negativos establecer nuevos métodos que permitan mejorar el desempeño municipal.
- Implementar junto con los organismos de control, técnicas que identifiquen procesos erróneos o procesos que no cumplan los principios institucionales especialmente con el de transparencia y de tal forma castigar a sus propiciadores.
- Desarrollar mecanismos que fortalezcan la veeduría cívica en los diferentes órdenes.
- Implementar herramientas que permitan dar a conocer las políticas del municipio de El Carmen de Chucurí en temáticas de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.
- Llevar a cabo programas que incentiven la educación, concientización, fundamentación de valores y principios de una cultura de responsabilidad social y defensa del bien público, orientado a todos los sectores del municipio de El Carmen de Chucurí.
- Generar un sistema de quejas y reclamos, que permita evaluar la gestión de las funciones de los empleados públicos, además de las medidas correctivas que dichos casos merezcan para realizar los seguimientos respectivos.
- Promover el seguimiento de procesos mediante la rendición de cuentas periódicamente ante las entidades de control, proporcionando información acerca de efectividad de los procesos, así como los resultados y metas alcanzadas

1. ESTRATEGIAS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION.

- Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución orientado en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.
- Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Municipio asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.
- Asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.


	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

- Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el gobernante y los ciudadanos.
- Se inculcara en los funcionarios de la Alcaldía el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.
- Se garantizara la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- 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 los entes de control.
- Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la Administración Municipal de Cabrera Santander.
- 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.
- Liderar iniciativas que mediante el análisis de la información contable y presupuestal, permitan evaluar la gestión y la eficiencia de la administración de los bienes y servicios públicos.
- Recibir denuncias en contra de funcionarios públicos de cualquier orden que quebranten la Ley, dándoles el trámite ante la autoridad competente y hacer el seguimiento respectivo hasta la culminación del proceso.

2. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

ESTRATEGIA: Aplicación del estatuto anticorrupción. En consonancia con los lineamientos definidos por la ley 1474 de 2011, la administración municipal de Cabrera aplicará la misma en todas sus dependencias para lo cual se desarrollará una (1) capacitación o socialización de los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

ESTRATEGIA: Simplificación de procedimientos internos. Con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la alcaldía del municipio de Cabrera pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación,

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

ESTRATEGIA: Mejorar procesos internos de comunicación. Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos o solicitar información de las dependencias de la alcaldía municipal.

ESTRATEGIA: Fomento a la vocación de servicio en las conductas del servidor público. La vocación del servicio implica que el servidor público demuestre en el ejercicio de su trabajo, el deseo permanente por satisfacer las necesidades de los ciudadanos, con un alto nivel de excelencia por brindar la mejor atención y calidad de servicio logrando superar las expectativas de los clientes.

ESTRATEGIA: Actualización del código de ética. La administración del municipio de El Carmen de Chucurí, ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente, debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal. Es así que para el año 2013 se actualizará e implementará el código de ética en la alcaldía que contenga las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.

Democratización de la Administración Pública. La Alcaldía pondrá como meta que para el año 2013, el 70% de los trámites y servicios de la Alcaldía deberán estar en línea a través de la página web de la administración central.


ESTRATEGIA: Se promulgará para el efecto limitar al máximo la necesidad de que los ciudadanos deban acceder a las instalaciones de la Alcaldía y de las entidades descentralizadas para realizar trámites que pueden realizar vía internet.

ESTRATEGIA: Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional, sino en los funcionarios que intervengan en cada actividad que desarrolla el Municipio asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.

ESTRATEGIA: Publicación en nuestro sitio web institucional documentos importantes de consulta para nuestros usuarios y comunidad en general, la oficina de control interno verificará el trámite que se le dé sea el más adecuado.

ESTRATEGIA: Implementar mediante acto administrativo el Sistema de Alertas tempranas. Y de igual manera existencia de acto administrativo para la atención al público por parte del señor Alcalde, y disponibilidad total de los funcionarios para atenderlos.

ESTRATEGIA: Implementar la gaceta Municipal con el fin de informar en medio físico a la comunidad que nos visita al Palacio Municipal.

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------


ESTRATEGIA: Interactuar con nuestra comunidad a través de la página de Facebook UNIDOS POR EL DESARROLLO HUMANO, allí se podrá interactuar con nuestra institución en tiempo real y conocer nuestras últimas novedades, las actividades desarrolladas e información de interés para todos.

3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se fortalecerá y mejorará los siguientes instrumentos:

Página Web WWW.elcarmen-santander.gov.co con actualización diaria y permanente de información relacionados con los planes, programas y proyectos de la Alcaldía.

- En cada dependencia se fortalecerá un grupo de Atención al Ciudadano encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crear relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano. De igual manera se manejará realizando seguimiento a solicitudes, peticiones, quejas y reclamos mediante mecanismos de participación como servicios en línea. De igual forma se hace necesario que se manejen Carteleras Municipales de fácil acceso a la Comunidad Carmeleña.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en el link QUEJAS Y RECLAMOS Servicio al Ciudadano enlace Petición, Quejas y Reclamos, puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento. Puesto que en la Entidad se cuenta con una oficina o ventanilla única para la recepción de documentos, solicitudes y atención de requerimientos que impliquen la presencia del ciudadano, la administración cuenta con una línea telefónica disponible de forma permanente para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y consultas por parte de la ciudadanía. La oficina de Control Interno elabora semestralmente informe sobre las quejas y reclamos que se reciben con el fin de mejorar el servicio que presta la Alcaldía, racionalizar el uso de los recursos y hacerla más participativa. Modernización y puesta en marcha de los procesos virtuales de atención al ciudadano ya sus solicitudes y reclamaciones.
- Utilizar la emisora CHUCURI ESTEREO, mediante programa radial, para interactuar con la ciudadanía, en algunos casos invitando a la rendición de cuentas a la comunidad. Sería recomendable que se realizara un programa radial para interactuar con la ciudadanía y del personal idóneo para atender a la comunidad Carmeleña.
- Implementación del Plan de Capacitación y Formación institucional con énfasis en el Servicio al cliente, el cual debe ser adoptado mediante acto administrativo.

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURÍ PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

LÍNEAS ESTRATÉGICAS BASE PARA LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

La Alcaldía Municipal de EL Carmen de Chucurí se enfocara básicamente en cuatro estrategias para evitar los trámites innecesarios:

1. **IDENTIFICACION DE TRÁMITES:** La Alcaldía Municipal iniciara el análisis de los trámites y servicios teniendo como punto de partida sus procedimientos. El análisis permitirá encontrar pasos o requisitos que son eximidos por la Ley, de tal forma que procederá a realizar una actualización de cada uno de ellos a la luz de la Ley 1474 de 2011.
2. **RACIONALIZACION DE TRÁMITES:** La Alcaldía Municipal de El Carmen de Chucurí realizara la optimización de los procesos, para simplificar los trámites a la ciudadanía de conformidad con la normatividad vigente.
3. **AREA DE ATENCION AL CIUDADANO:** En la Alcaldía Municipal se ubicara un punto de contacto ubicado estratégicamente para el servicio del ciudadano. Las peticiones se recibirán de manera presencial lo que garantiza una mejora en la prestación del servicio.

a. MEJORAMIENTO CONTINUO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN:


Para el mejoramiento de los canales de comunicación con los usuarios la Entidad cuenta con los siguientes conductos:

La página web institucional: <http://www.carmen-santander.gov.co>

El correo Electrónico: alcaldía@elcarmen_santander.gov.co

Cabe resaltar que se cuenta con Publicación de contratos en el SECOP; este indicador tiene en cuenta el número de contratos bajo las modalidades de contratación que según sus requisitos legales establecen la obligación de publicidad de la totalidad de los contratos en el PUC (Portal único de contratación) a cargo del Ministerio de Tecnologías de la Información y las comunicaciones (MINTIC) y el SIA (Sistema Integral de Auditoría) administrado por la Auditoría General de la República a través de la cual las entidades territoriales rinden cuentas.

También se cuenta con presentación de información a las diferentes plataformas dando cumplimiento a la Normativa vigente.

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Presentación de consultas, peticiones, quejas y reclamos. A través de la página web la cual debe empezar a manejarse, poniéndose en línea los siguientes trámites, para mejor atención al usuario:

- SISBEN en línea
- Certificados de estratificación.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

La Alcaldía Municipal de El Carmen de Chucuri, tiene como objetivo fundamental la satisfacción de las necesidades de la comunidad y superar las expectativas, por tal razón ha implementado un Sistema de Gestión de la Calidad, que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios.

El eje principal es el generar confianza en la ciudadanía, a través de sus diferentes servicios.

Para tal fin ha definido estrategias que buscan desarrollar una gestión transparente e integra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad de acuerdo a sus planes, programas y proyectos, para lo cual ha creado diferentes links en la página web con el fin que la ciudadanía tenga fácil acceso a la información, tales como los siguientes:

Trámites y servicios

Planeación

Presupuesto y finanzas

Contratación


Normatividad

Quejas y reclamos

Servicio de información al ciudadano.

El link de quejas y reclamos es una herramienta gerencial y de control social que permite recepcionar los requerimientos, quejas, solicitudes, reclamos o sugerencias que interponen los ciudadanos, evaluar y optimizar constantemente la gestión institucional y así adoptar las medidas para mejorar el desempeño de la entidad.

Designar a un funcionario para la atención, asesorar a la comunidad de manera efectiva y oportuna, en la información relacionada con la parte misional de la Alcaldía.

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

VIGILANCIA AL SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS

La oficina de control interno debe vigilar que la atención a las quejas y reclamos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes.

De igual forma elaborar informe semestral acorde con lo señalado en el Estatuto Anticorrupción.

ACCIONES PREVENTIVAS Y CORRECTIVAS

Con la finalidad de que las quejas y reclamos se solucionen de manera efectiva y evitar que se conviertan en temas recurrentes, cualquier servidor de la entidad puede proponer acciones preventivas y correctivas. De allí la importancia de monitorear los procesos, entendiéndose como observar, supervisar, mantener en revisión realizando encuestas formales sobre la satisfacción del cliente, siendo esta una herramienta útil en el monitoreo de las percepciones del cliente.

Que puede arrojar satisfacción o insatisfacción de la comunidad Carmeleña.

CONTROLES INTERNOS


Los cuales han servido y servirán para evitar que se presenten riesgos futuros, estos controles se hacen necesarios para mitigar situaciones como las que a continuación describiré:

- Poca transparencia
- Desorganización de la información
- Inexistencia de procesos claros
- Confianza excesiva en los trabajadores
- Baja exigencia de rendición de cuentas
- Poca o débil vigilancia por parte de los Jefes de despacho.

Después de identificar lo anterior, cabe anotar que se presentan procesos los cuales son los encargados de contrarrestar los riesgos anteriores.

CONTROL INTERNO: Se centra en vigilar el cumplimiento de la implementación del MECI y el Control Interno Contable, el cual es medido anualmente, por parte de los Entes de Control. Debe publicar de manera continua información de interés para la comunidad.

GESTION DOCUMENTAL: Cuenta con técnicas tendientes de manera eficiente, eficaz y efectiva sobre el manejo y organización de la documentación producida y recibida por una Entidad, desde su origen hasta su destino final, facilitando su consulta, conservación y utilización.

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Para lo cual se hace necesario que se apliquen acciones como:

EXPOSICION DE LA INFORMACION

- Visibilidad en contratación a toda la comunidad Carmeleña
- Competencias básicas territoriales, aplicadas a la gestión.
- Sistemas de información de Gestión administrativa, aplicados a todos los procesos de la Alcaldía Municipal.

DIALOGO SOBRE LA INFORMACION

Con mecanismos como Gobierno en línea, Audiencias públicas, Atención al ciudadano.


PARAMETROS INTERNOS PARA LA ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

- Todas las quejas y reclamos se deben presentar por escrito, si un ciudadano presenta una queja verbal, se le debe orientar para que la registre en medio físico o electrónico a través de los diferentes mecanismos dispuestos.
- El trámite de las quejas y reclamos debe iniciarse en un plazo no mayor a los cinco (5) días después de ser recibida.
- Las áreas objeto de las quejas y reclamos deben darles prioridad y subsanar en el menor tiempo posible las razones que las originaron.
- Cuando una queja es recurrente (reitera la causa) se deben establecer acciones preventivas o correctivas a través de los formatos manejados por la Entidad para tal fin.

RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO DE MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION Y ATENCION AL USUARIO

La Alcaldía debe poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:


- Tramites y servicios de la Alcaldía
- Horarios de atención y ubicación de los puntos de atención
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo y de allí direccionar el requerimiento.

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

- En cuanto a la atención prioritaria, hacer que la Administración cuente con espacios físicos (rampas fijas, agarraderas) y facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.
- Organizar jornadas de capacitación a los servidores públicos encargados de la orientación y atención al ciudadano.

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

- Se fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.
- Se actualizará el mapa de riesgos tanto de los procesos de contratación pública como de los demás procesos en que intervenga el Concejo Municipal entidades, del cual se tomará insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.
- Se divulgará a través de todos los medios disponibles el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios del Municipio, el sector privado y la comunidad en general.
- Se dinamizará y hará efectiva los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web de la Alcaldía Municipal con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad.
- Se publicará constantemente en la página web con criterios de fácil acceso a la ciudadanía todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.
- Se garantizará que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación - SECOP-
- 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 la Alcaldía con calidad, oportunidad, y eficacia.

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

- Se publicará mensualmente en la página web de La Alcaldía Municipal los Estados Financieros a través del Formulario Único Territorial –FUT-

MECANISMO

OBJETIVO

Proceso de contratación (Audiencias Públicas)

Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.

Proceso de gestión (Acciones de tutela)

Permitir a los ciudadanos reclamar el reconocimiento de sus derechos.

Proceso de gestión (Derechos de petición)

Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.

Proceso de toma de decisiones (Buzón de quejas y reclamos)


Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.

Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)

Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.

Proceso de vigilancia y control (Buzón de quejas y reclamos)

Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento del alcalde sobre las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario de la alcaldía. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de la administración.

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

RIESGO DE CORRUPCION: 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.

MAPA DE RIESGOS: 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.

MEDIDAS NECESARIAS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO


- Sensibilización frente a los temas relacionados con el Modelo Estándar de Control Interno MECI, con el fin de que los funcionarios conozcan sobre los procedimientos para cada una de las actividades, sus responsables y tiempos.
- Atender las principales causas que generan corrupción, cerrando los espacios que se abren a los corruptos para usar la ley a su favor.
- Mejorar los niveles de transparencia en la gestión de la administración pública en general. Mediante manejo de solicitudes de información, información contractual, entre otras, a la comunidad en general como carta de respuesta a reclamos.
- Crear estrategias de fortalecimiento institucional, brindando la información requerida e involucrando a la ciudadanía en la toma de decisiones. Mediante material publicitario folletos, volantes.

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

- En las actuaciones propias de los procesos contractuales, se hacen públicas en los portales de contratación como lo es el SECOP.
- Cuando se hace la designación de la supervisión e interventoría, se busca garantizando la imparcialidad y objetividad, teniendo en cuenta la idoneidad profesional del designado.
- Sensibilización a los supervisores e interventores, sobre la responsabilidad de esta función y sus consecuencias en caso de incumplimiento.
- Publicidad de todos los actos públicos en la página web del municipio.
- Disposición de un link en la página web para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes y reclamos.
- Realizar retroalimentación al cliente y seguimiento a los reclamos por parte de la comunidad.
- Verificación de la eficacia de la comunicación con el cliente. (vía telefónica, presencial y /o revisión documental). Por ejemplo que tan a menudo se revisa el material publicitario, sitio web. Esto con el fin de evidenciar la satisfacción del cliente, después de la prestación del servicio y tener en cuenta las recomendaciones en el evento que se presenten. Se realizara mediante muestreo.
- Participación comunitaria para la formulación del Plan de Desarrollo.

Además de las políticas trazadas por la Alcaldía se debe brindar fortalecimiento en las siguientes actividades.

- ❖ Fortalecer el proceso de contratación, a través de capacitaciones orientadas a la actualización de normas relacionadas con la materia, con la finalidad de prevenir la legalización de hechos cumplidos.
- ❖ Realizar ajustes a los manuales, para el fortalecimiento de los procesos.
- ❖ Publicación de todos los actos, trámites y contratos que genere la Alcaldía, a través del Portal Único de Contratación.
- ❖ Publicación de los Estados financieros del municipio de manera permanente.
- ❖ Divulgación de las políticas Antitramite de la Alcaldía.
- ❖ Promover y facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública en el municipio, a través de capacitaciones a la comunidad y veedurías.

	<p style="text-align: center;">Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURÍ PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

INDICADORES DE ANTICORRUPCION


Los cuales son herramientas para mitigar los riesgos de corrupción que pueden presentarse y se presentan en la gestión pública.

- Atención al ciudadano de manera presencial y por teléfono.
- Atención no presencial al ciudadano. (Derechos de petición, información sobre tramites y servicios)
- Actualización de contratos en el SECOP, garantizando el principio de transparencia.
- Cumplimiento en la Implementación de la Ley de Archivo 594 de 2000.
- Rendición de cuentas (Audiencias Públicas)
- Cumplimiento en Control Interno (MECI, Control Interno Contable)
- Implementación de la estrategia de Gobierno en línea TIC (fases de información, interacción y transacción)
- Publicación oportuna a los diferentes plataformas entre ellas: FUT, SIA, SISBEN, SUI, SICEP, DNP.

TIPIFICACION DE ACCIONES DE CORRUPCION.

Toda acción corrupta consiste en la transgresión de una norma, se realiza para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. La corrupción surge del beneficio de una función asignada, el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento. Dentro de las modalidades de corrupción de encuentran:


1. Abuso de poder, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.
2. Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.
3. Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------

4. Reforzamiento de las actitudes individualistas y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.
5. La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.
6. Corrupción política es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con este mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.
7. Corrupción administrativa pública es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.
8. Corrupción corporativa es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.
9. Corrupción privada es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.

MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCION A NIVEL LOCAL.

- La falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales.
- Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales problemas la dependencia del poder ejecutivo, la falta de personal técnico capacitado y experimentado y de mecanismos e instrumentos que le permitan prevenir los fraudes o detectarlos.
- La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.
- La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los /as funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.
- La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.
- La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, lo que envía el mensaje de que la trasgresión de las normas no conlleva penalidad.
- La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI</p> <p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

- En la administración municipal, se cuestionan diferentes hechos tales como: la irregularidad en los arrendamientos de los derechos municipales (mercados, galleras, regulaciones urbanas, uso de las áreas verdes, venta de predios.
- Las áreas indicadas como sensibles a los actos de corrupción son:
 - ❖ Procesos de contratación
 - ❖ Construcción de obras publicas
 - ❖ Compras y suministros
 - ❖ Gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente.
 - ❖ Apropiaiones fraudulentas del patrimonio físico del Estado.



Departamento de Santander
ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURÍ
**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
 CIUDADANO**

Código: MJC-JCI-P-02
 Versión: 1
 Fecha: 12-04-13
 Página: 1 de 1

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

PROCESO	RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	POLITICAS
Dependencias que manejan la contratación	debilidades den el proceso contractual	Capacitación a los funcionarios responsables del proceso contractual	Alta Dirección	Numero de procesos realizados/Numero de procesos programados	Capacitación a los funcionarios responsables de la contratación estatal.
Dependencias que manejan la contratación	Ausencia de la labor de supervisión del objeto contractual	El supervisor debe entregar informe del cumplimiento del contrato	Dependencias encargadas de la contratación estatal.	Número de contratos realizados/Numero de contratos supervisados	Elaboración de informe detallado de la actividad, acompañado de evidencias
Dependencias que manejan la contratación	Incumplimiento de el contratista en la ejecución del contrato, en el tiempo pactado	Supervisión permanente, de la contratación a su cargo	Supervisores contractuales	Contratos realizados/contratos supervisados	Supervisión constante a la contratación a cargo.
Todos los procesos	Falta de implementación de la Ley General de Archivo	Implementación de la Ley General de Archivo 594 de 2000	Responsable de Archivo	% de implementación de la Ley General de Archivos	Verificación de cumplimiento
Todos los procesos	Falta de copias de Seguridad en cada puesto de trabajo	Realizar copias de seguridad, para evitar perdida de información.	Todas las dependencias	Número de copias de seguridad realizadas en cada dependencia	Revisión periódica de cumplimiento. Crear copias de seguridad cada 30 días.
Todos los procesos	Monopolio de contratistas	Realizar evaluación a los contratistas y proveedores, dar cumplimiento al principio de transparencia en la contratación estatal.	Dependencias que tienen a cargo la contratación estatal.	Contratistas evaluados/total de contratistas contratados	Revisión periódica de cumplimiento
Todos los procesos	Falta publicación oportuna y completa en el SECOP	Publicar en el SECOP toda la contratación completa, sin enmendaduras, documentos sin firma.	Dependencias que tienen a cargo la contratación estatal	Número de publicaciones realizadas/Numero de publicaciones programadas	Revisión periódica de cumplimiento
Todos los procesos	Carencia de política para proteger la información de cualquier hecho	Realizar copias de seguridad y protección de información, en todos los puestos de trabajo.	Todas las dependencias de la Alcaldía Municipal de El Carmen de Chucurí	% de realización de copias de seguridad en todas las dependencias	Revisión periódica de cumplimiento
Gestion de Recursos	Carencia de políticas para el manejo y protección de los bienes	Proteger los bienes de hechos y acciones violentas,	Almacén	Realizar Inventario realizado de los bienes muebles e inmuebles y Póliza global de manejo de bienes	Revisión periódica de cumplimiento



Departamento de Santander
ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURÍ
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
CIUDADANO

Código: MJC-JCI-P-02
 Versión: 1
 Fecha: 12-04-13
 Página: 1 de 1

		siniestro, adquisición de póliza			
Todos los procesos	Incumplimiento en las peticiones quejas y reclamos	Dar trámite de inmediato a las peticiones, quejas y reclamos	Todas las dependencias	Número de peticiones, quejas y reclamos atendidas/ Número de peticiones, quejas y reclamos presentados	Verificación periódica
Todos los procesos	Incumplimiento en la calificación de los funcionarios a cargo	Realizar las evaluaciones de desempeño al personal a cargo, en las fechas contempladas en la Ley.	Todas las dependencias	Número de funcionarios inscritos en carrera o provisionalidad/ Número de funcionarios evaluados.	Verificación periódica
Todos los procesos	Vinculación de personal de prestación de servicios, sin el lleno de los requisitos legales o reglamentarios	Contratar personal que reúna requisitos de idoneidad y experiencia	Todas las dependencias	Verificación de requisitos antes de su contratación, para observar faltantes y solicitarlos	Verificación periódica
Todos los procesos	Contratar personas por prestación de servicios para desarrollar la misma actividad de manera permanente	Crear en la planta de cargos, los cargos faltantes para suplir esa función y actualizar el Manual de Funciones	Todas las dependencias	Numero de personas contratadas/Numero de cargos a proveer.	Crear los cargos necesarios para el cumplimiento de las funciones misionales de la entidad,
Dependencias que manejan contratación	Monopolio de contratistas	Realizar la evaluación a contratistas	Dependencias que manejan contratación	Numero de evaluaciones a proveedores o contratistas/número de Contratos realizados	Seguimiento a la contratación estatal
Gestión Financiera	Incorrecto manejo del Presupuesto municipal	Vigilar la ejecución del presupuesto municipal	Gestion financiera	Verificación de la ejecución presupuestal.	verificacion
Todos los procesos	Manejo de normativa desactualizada	Implementación de normativa vigente	Todos los procesos	Normativa implementada/Normativa vigente	Revisión
Todos los procesos	Equipos de computo sin mantenimiento	Realizar mantenimiento a todos los equipos de computo	Todos los procesos	Equipos de computo con mantenimiento/Total equipos de computo	Seguimiento y verificación
Gestion Financiera	Elaboración incorrecta de Estados financieros	Elaboración de Estados Financieros	Gestion financiera	Correcta elaboración de estados financieros	Seguimiento y verificación
Gestion Financiera	Inadecuado manejo de los excedentes de tesorería	Correcto manejo de excedentes de tesorería	Gestion Financiera	Manejo de excedentes de tesorería	Seguimiento y control
Todos los procesos	Entrega extemporánea	Entrega oportuna de	Todas las dependencias	Entrega de informes entregados en los	Seguimiento y control



Departamento de Santander
ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURÍ
PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
CIUDADANO

Código: MJC-JCI-P-02
 Versión: 1
 Fecha: 12-04-13
 Página: 1 de 1


	de informes solicitados	informes solicitados		términos/Total de informes entregados	
Gestión de financiera	Apropiación de dineros públicos, negligencia en los recursos de rentas.	Registrar los dineros recaudados o consignarlos.	Gestión de financiera	% de dineros manejados/total de recursos	Seguimiento y control
Gestión Financiera	Atraso en la información contable y financiera	Información incompleta e inoportuna	Gestión de financiera	% de manejo de información contable y financiera	Seguimiento y control
Todos los procesos	Tramites dispendiosos	Pagos dobles, demora en el pago de obligaciones legalmente contraídas por favorecer aquellas previamente acordadas.	Todos los procesos	% de pagos a Obligaciones contraídas	Seguimiento y control
Procesos encargados de contratación	Aclaraciones, adiciones, adendas	Incumplimiento en la ejecución del contrato, obras mal ejecutadas y sobrecostos.	Procesos encargados de contratación	% de aclaraciones, adiciones, adendas /total de aclaraciones.	Seguimiento y control
Procesos encargados de contratación	Falta de estudios serios de factibilidad y conveniencia	Erogaciones patrimoniales innecesarias que conllevan detrimento del erario público, sobrecostos.	Procesos encargados de contratación	Elaboración de estudios serios de factibilidad y conveniencia.	Seguimiento y control
Procesos encargados de contratación	Fraccionamiento técnico	Sobrecostos, desgaste administrativo injustificado. Ausencia de pluralidad de ofertas.	Procesos encargados de contratación	Evitar el fraccionamiento de contratos/total de contratos	Seguimiento y control
Procesos encargados de contratación	Ausencia de reglamentación para fijar precios.	Detrimento patrimonial del erario público, adquisición de bienes y servicios no indispensables y en mayores cantidades.	Procesos encargados de contratación	Aplicación de reglamentación/total de contratación realizada	Seguimiento y control
Procesos encargados de contratación	Uso exagerado de la figura de Urgencia manifiesta	Altos costos de contrato sin resultados que reflejen inversión. Avalan incumplimientos, ejecuciones, irregularidades, mala calidad de	Procesos encargados de contratación	Contratos de <urgencia manifiesta/ total contratos	Seguimiento y control



Departamento de Santander
ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURÍ
**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
 CIUDADANO**

Código: MJC-JCI-P-02
 Versión: 1
 Fecha: 12-04-13
 Página: 1 de 1

		materiales. En ocasiones firman actas de recibo sin verificar el efectivo cumplimiento de las obligaciones.			
Procesos encargados de contratación	Incorrecta elaboración de interventorías y/o supervisión.	Altos costos en la ejecución del contrato, sin resultados que reflejen su inversión, avalan incumplimientos, ejecuciones irregulares, mala calidad de materiales, en ocasiones firman actas de recibo sin verificar el efectivo cumplimiento de las obligaciones.	Procesos encargados de contratación	Interventorías supervisadas/Total de interventorías	Supervisión al debido proceso contractual
Gestión de recursos	Ausencia de inventarios de los bienes recibidos		Gestión de recursos	% de inventarios realizados	Verificación del cumplimiento de los inventarios.
Gestión de recursos	Hurto, pérdida o sustracción de títulos valores		Gestión de recursos	% títulos valores custodiados/Total títulos de valores.	Verificación y control
Gestión Financiera	Pagos sin los requisitos exigidos por la Normativa		Gestión de recursos	% de pagos sin requisitos/ total de pagos efectuados	Verificación.
Gestión Financiera	Realizar dos veces el mismo pago	Revisar y aumentar la cultura de autocontrol, para evitar daño fiscal	Gestión de recursos	Pagos realizados/total de pagos realizados	Revisión programada al respecto

	<p>Departamento de Santander ALCALDÍA DE EL CARMEN DE CHUCURI</p> <p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>Código: MJC-JCI-P-02 Versión: 1 Fecha: 12-04-13 Página: 1 de 1</p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

PLAN DE ACCION E IMPLEMENTACION DE ESTRATEGIAS PLAN ANTICORRUPCION 2013

- Implementación de jornadas de inducción y reinducción del personal, incursionando en la cultura de la transparencia.
- Ajustes en los manuales de funciones y perfiles.
- Inicio de nuevos trámites contractuales para el control interno y el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste a nuevos procesos.
- Publicidad a todos los actos públicos en la página web del municipio y en el SECOP.
- Implementación de proceso de capacitación en transparencia y en la nueva normatividad en materia de contratación.
- Modernización y puesta en marcha de los procesos virtuales de atención al ciudadano ya sus solicitudes y reclamaciones.
- Implementación del plan de capacitación institucional.
- Implementación de la política de **O** hechos cumplidos y legalización de obligaciones que adolecen de requisitos para su legalización.

XIMENA CAMACHO MORENO
JEFE DE CONTROL INTERNO