



"Cambio con Igualdad y
Justicia Social"

ALCALDIA MUNICIPAL DE LEBRIJA

PLAN ANUAL ESTRATEGICO DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2013

LEBRIJA, ABRIL 2013



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

I. Introducción

1. Marco Jurídico

2. Responsabilidades, Roles y Nivel Jerárquico

3. Documento de guía y consulta

4. Publicación

II. Objetivo y Alcance

III. Metodología de Diseño

1. Aspectos Generales

2. Componentes del Plan

Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo

A. Identificación de riesgos de corrupción

B. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción

C. Valoración del riesgo de corrupción

D. Política de administración de riesgos de corrupción

E. Seguimiento de los riesgos de corrupción

f. Mapa de riesgos de corrupción

Segundo Componente: Estrategia Antitrámites

a. Lineamientos generales

Fase 1 - identificación de trámites



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

Fase 2 - Priorización de trámites a intervenir

Fase 3 - Racionalización de trámites

Fase 4 - Interoperabilidad

b. Beneficios de la implementación de las fases de racionalización

c. Experiencias exitosas en materia de racionalización de trámites

Tercer Componente: Rendición de cuentas

a. Componentes

b. La rendición de cuentas. Consideraciones

c. Ruta de la rendición de cuentas

Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

a. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

b. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos

c. Fortalecimiento de los canales de atención

IV. Estándares para la atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos

a. Definiciones

b. Gestión

c. Seguimiento

d. Control

e. Veedurías ciudadanas

V. Consolidación, seguimiento y control



"Cambio con Igualdad y
Justicia Social"

VI. Recomendaciones generales

- a. Gobierno en línea
- b. Visibilización de los pagos
- c. Publicación de la gestión contractual
- d. Gestión documental



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

I. INTRODUCCION

La herramienta “Plan Anual Estratégico de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2013 de la Alcaldía Municipal de Lebrija” es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se tuvieron en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomó como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI-, contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial. Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, en el segundo componente se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en la Alcaldía Municipal de Lebrija Santander.

Concedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la actual administración de la Alcaldía Municipal de Lebrija y se comprometa en su vigilancia, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la comunidad de Lebrija. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar de la entidad y se recupera la confianza de nuestros ciudadanos hacia la Administración Municipal.

En el cuarto componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la Alcaldía Municipal de Lebrija para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que ofrecemos a nuestros usuarios y garantizar su satisfacción.

Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos PQSR de las entidades públicas.

Además de los cuatro componentes señalados, esta metodología incluye recomendaciones generales que invitan a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la actual administración de la Alcaldía Municipal de Lebrija.

1. MARCO JURIDICO

El pasado 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”. Especialmente lo previsto en el artículo 73 de la citada Ley que dice “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”, y se asigna al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

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.

El Decreto número 4637 de 2011 suprimió el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, y creó 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...”



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

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.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial de la Alcaldía Municipal de Lebrija.

2. RESPONSABILIDADES, ROLES Y NIVEL JERARQUICO

RESPONSABLE DE LA IMPLEMENTACION

La máxima autoridad de la Entidad, en este caso el Alcalde del Municipio de Lebrija será el responsable de velar directamente porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en el documento de “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

RESPONSABLE DE LA CONSOLIDACION

La Secretaria de Planeación Municipal de la Alcaldía Municipal de Lebrija será la responsable de la consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, quien además servirá de facilitador para todo el proceso de elaboración del mismo.

RESPONSABLE DEL SEGUIMIENTO

La oficina de control interno o quien haga sus veces de la Alcaldía Municipal de Lebrija será el responsable del mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento, para lo cual deberá publicar en la página web de la entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.



"Cambio con Igualdad y
Justicia Social"

3. DOCUMENTO DE GUIA Y CONSULTA

El documento de guía y consulta permanente será, "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" el cual se encuentra publicado en las páginas web del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

4. PUBLICACION

La Alcaldía Municipal de Lebrija publicara en la página WEB de la entidad como un medio de fácil acceso al ciudadano; el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el 01 de Abril de 2013 y a partir de la fecha a más tardar el 31 de enero de cada año.

II. OBJETIVO Y ALCANCE

OBJETIVO

Contar con la metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del plan anual de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Lebrija para la vigencia fiscal 2013, que contiene la estrategia señalada en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

ALCANCE

La metodología del presente plan anual de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Lebrija para la vigencia fiscal 2013, será aplicada por toda la entidad.

ESTANDARES

Los estándares que debe cumplir el presente plan anual de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Lebrija para la vigencia fiscal 2013, serán los contenidos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

III. METODOLOGÍA DE DISEÑO

1. ASPECTOS GENERALES



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección del 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 a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, diseñó la metodología para elaborar el presente plan anual de la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, de la Alcaldía Municipal de Lebrija para la vigencia fiscal 2013. El cual contiene:

El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos,

Las medidas Antitrámites,

La rendición de cuentas y

Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Adicionalmente, la Alcaldía Municipal de Lebrija, puede optar por incluir las iniciativas que considere necesarias en su estrategia de lucha contra la corrupción.

Los componentes incluidos en el presente plan anual de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Lebrija para la vigencia fiscal 2013 gozan de metodologías propias para su implementación. La aplicación de iniciativas incluidas en la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, no implica para nuestra entidad realizar actividades diferentes a las que ya viene ejecutando en desarrollo de dichas políticas.

Cada responsable o jefe de las diferentes áreas o líderes de los procesos al interior de la Alcaldía Municipal de Lebrija, deberá elaborar el mapa de riesgos de corrupción, estructurar las medidas para controlarlos, evitarlos y realizar el seguimiento a la efectividad de dichas acciones. La consolidación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, estará a cargo de la SECRETARIA DE PLANEACION o quien haga sus veces de la Alcaldía Municipal de Lebrija, la cual además servirá de facilitadora para todo el proceso de elaboración del mismo. Por su parte, el responsable la oficina de Control Interno es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, el seguimiento y control del plan anual de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Lebrija para la vigencia fiscal 2013.



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

El presente plan anual de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía Municipal de Lebrija para la vigencia fiscal 2013, está contemplado en el Modelo integrado de Planeación y Gestión, que articula el que hacer de la Administración Municipal de Lebrija, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

2. COMPONENTES DEL PLAN

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

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

El referente para la construcción de la presente metodología del mapa de riesgos de corrupción, lo constituye la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública. Sin embargo, la metodología final utilizada se aparta de dicha guía en algunos de sus elementos.

Las categorías establecidas en el impacto de la Guía no se tienen en cuenta para la presente metodología, toda vez que la materialización de los riesgos de corrupción es inaceptable e intolerable. Los riesgos de corrupción siempre serán de único impacto. Así mismo, en la probabilidad de materialización únicamente se consideran dos criterios.

A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

i. Riesgo de Corrupción

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la Alcaldía Municipal de Lebrija Santander y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

ii. Establecer las causas



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

Es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (Factores externos) que pueden influir en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

Se busca de manera general “identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas”, asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos de la Alcaldía Municipal de Lebrija. Para el efecto, se utilizan diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, se analizan los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras entidades.

iii. Descripción del riesgo de corrupción

Una vez identificadas las causas, se define el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento, según sea el caso. El riesgo esta descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos. Se contempla en el análisis aquellos procesos que en el que hacer de la Alcaldía Municipal resulte propenso a la corrupción:

- **Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección).**
 - ✓ Concentración de autoridad o exceso de poder.
 - ✓ Extralimitación de funciones.
 - ✓ Ausencia de canales de comunicación.
 - ✓ Amiguismo y clientelismo.
 - ✓ Trafico de influencias
 - ✓ Conflictos de interés
 - ✓ La incorrecta definición y administración de los perfiles y requisitos de los cargos.

- **Financiero (está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto).**
 - ✓ Inclusión de gastos no autorizados.
 - ✓ Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
 - ✓ Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
 - ✓ Archivos contables con vacíos de información.



"Cambio con Igualdad y
Justicia Social"

- ✓ Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
- De contratación (como proceso o los procedimientos ligados a este).
- ✓ Estudios previos o de factibilidad superficiales.
 - ✓ 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).
 - ✓ Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
 - ✓ Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
 - ✓ Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
 - ✓ 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 en procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero sí con músculo financiero.
 - ✓ Riesgo de omisión de las exigencias normativas en materia de publicidad de cualquiera de los documentos precontractuales o contractuales como estudios previos, pre-pliegos de condiciones, pliegos definitivos, adendas, modificaciones, actas de evaluación, acta de adjudicación, minutas de contratos, informes de interventoría, etc.
 - ✓ Riesgo de publicación de información de manera inoportuna.
 - ✓ Riesgo de no existencia del certificado de disponibilidad presupuestal CDP para la celebración del contrato. La alcaldía no cuenta con recursos suficientes para asumir los compromisos que se derivan del contrato a celebrar.



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

- ✓ Riesgo de omitir el análisis de los riesgos que pueden presentarse en la ejecución del contrato o se hace un análisis deficiente e incompleto de identificación de riesgos, valoración y distribución de los riesgos.
- ✓ Riesgo de la compra de bienes y suministros de no verificar la existencia de inventarios que permita tomar decisiones adecuadas sobre la necesidad y pertinencia de la contratación.
- ✓ Riesgo de no liquidar los contratos ni publicar aquellos ya liquidados.
- ✓ Falta de conocimientos y capacidades en la elaboración de estudios previos está a cargo de un equipo o personas sin los conocimientos técnicos suficientes.
- ✓ Riesgo de ausencia de un comité de evaluaciones o designación incorrecta de los miembros del grupo de evaluación; carecen de la formación o experiencia necesaria para evaluar o incurrir en conflicto de interés. Falta de conocimiento de los términos de referencia o pliegos de condiciones por parte del equipo responsable en la evaluación.
- ✓ Desconocimiento por parte de los funcionarios de las normas y procedimientos para realizar la contratación pública.
- ✓ Falta de criterios claros para la selección y asignación de interventores. Los interventores no cumplen con el perfil y la experiencia necesaria para realizar idóneamente su función de vigilancia y control a la ejecución de contratos. El funcionario designado para ejercer la interventoría y/o supervisión está sobrecargado de funciones o tareas que le impiden ejercer adecuadamente el control de la ejecución del contrato.

➤ De información y documentación

- ✓ Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- ✓ Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- ✓ Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- ✓ Deficiencias en el manejo documental y de archivo.
- ✓ Riesgo de falta de publicidad de los planes de compras, como herramientas que permita a los proveedores o interesados conocer anticipadamente las necesidades de la Alcaldía Municipal de Lebríja y preparar su participación en los procesos contractuales.



"Cambio con Igualdad y
Justicia Social"

- ✓ Riesgo de ausencia o deficiencia de mecanismos de atención a quejas y reclamos, no se cuenta con canales que permitan tramitar de manera oportuna y eficiente las quejas, denuncias o irregularidades identificadas o reportadas por los interesados durante el proceso de selección.
- De investigación y sanción.
 - ✓ Fallos amañados.
 - ✓ Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
 - ✓ Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
 - ✓ Exceder las facultades legales en los fallos. Soborno (cohecho).
- De actividades regulatorias
 - ✓ Decisiones ajustadas a intereses particulares.
 - ✓ Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
 - ✓ Soborno (cohecho).
- De trámites y/o servicios internos y externos
 - ✓ Cobro por realización del trámite, (concusión).
 - ✓ Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).
 - ✓ Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.
- De reconocimiento de un derecho, como el otorgamiento de un permiso, uso de suelo, licencias urbanísticas, certificaciones etc. y/o atención
 - ✓ Cobrar por el trámite (concusión).
 - ✓ Imposibilitar el otorgamiento de una cita o atención.
 - ✓ Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
 - ✓ Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).

B. ANÁLISIS DEL RIESGO: PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

El análisis del riesgo determina el grado en el cual se puede materializar un evento. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes dos (2) criterios:

1. Casi seguro: se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias
2. Posible: el evento puede ocurrir en algún momento.

Terminología de gestión del riesgo:

Probabilidad “hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medido o determinado de manera objetiva (basado en datos y hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza), utilizando términos generales o matemáticos (como la probabilidad numérica) o la frecuencia en un periodo de tiempo determinado”. Se busca por lo tanto determinar el grado en el cual se puede materializar un evento.

Impacto o consecuencia, este se refiere al “resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios”. Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la Alcaldía Municipal de Lebrija Santander y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo de corrupción.

C. VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la Alcaldía Municipal de Lebrija establecer dos (2) tipos de controles teniendo en cuenta:

1. Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo;
2. Controles correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

En relación con los controles se debe llevar y diligenciar el siguiente cuadro de registro para su valoración basado en la Guía para la Administración del Riesgo

Valoración de riesgos de corrupción

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN					
Controles		Criterios	Cumplimiento		
Descripción	Preventivo	Correctivo	Criterios de Medición	Sí	No
Existe(n) herramienta(s) de control.					
Existen manuales y/o procedimientos que expliquen el manejo de la herramienta.					
En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva.					

De acuerdo al resultado del análisis efectuado al control que se haya propuesto, el responsable del proceso deberá determinar si es pertinente o si requiere del establecimiento de controles adicionales o complementarios, con el fin de evitar o prevenir el riesgo.

D. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La política de administración de riesgos de corrupción de la Alcaldía Municipal de Lebrija es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar la entidad con respecto al riesgo. Esta política está alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

Para los riesgos de corrupción identificados en la Alcaldía Municipal de Lebrija, las acciones que se tienen en cuenta por parte de la alta dirección para su administración son:

1. Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. se logra cuando se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, como resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.
2. Reducir el Riesgo: implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”.



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

En este orden de ideas, se requiere que dentro del mapa institucional y de la política de administración del riesgo de la Alcaldía Municipal de Lebrija, se incorporen los riesgos de posibles actos de corrupción identificados en el presente plan, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos. Esto con el fin de garantizar la toma de decisiones oportunas desde el nivel más alto de nuestra organización mediante la coordinación de actividades tendientes a reducirlos y/o evitarlos, y que a la vez se establezcan los responsables acorde con los procesos y procedimientos susceptibles de riesgos de corrupción en la Alcaldía Municipal de Lebrija.

Para estos efectos, se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, de conformidad con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, que contempla:

- (i) Los objetivos que se esperan lograr
- (ii) Las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo;
- (iii) Los riesgos que se van a controlar;
- (iv) Las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido,
- (v) El seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

E. SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas de los riesgos de corrupción identificados. En este sentido la Alcaldía Municipal de Lebrija realizara seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

F. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

El siguiente es el mapa de riesgo de la Alcaldía Municipal de Lebrija.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. La Alcaldía Municipal de Lebrija simplificó, estandarizó, eliminó, optimizó y automatizó todos los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectaban la eficiencia, eficacia y transparencia de la Alcaldía Municipal de Lebrija.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, esta estrategia de lucha contra la corrupción incluye, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Ofrecer respeto y trato digno al usuario de los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal de Lebrija, rompiendo el esquema de desconfianza.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

A. ALINEAMIENTOS GENERALES:

Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administrativo de la Función pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia antitrámites.

- Fase de Identificación de Trámites:
 - Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos
 - Se evalúa la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario,
 - Se registran en el SUIT,



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

- Se construye el inventario de trámites según el registro en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT

Actividades a adelantar:

- Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos a identificar se ubican dentro de los procesos misionales.
- Un trámite o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones:
 - Una actuación del usuario
 - Tiene soporte normativo.
 - El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la Alcaldía Municipal de Lebrija. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el SUIT.

El artículo 40 del Decreto ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de información de trámites, SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

- Fase de Priorización de trámites a intervenir:

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención. El resultado es un cronograma de actividades.

Actividades a adelantar:



"Cambio con Igualdad y
Justicia Social"

- Diagnóstico de los trámites a intervenir: Para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:
 - Factores internos:

Complejidad: Excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.

Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.

Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.
 - Factores Externos:

Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.

PQR: Análisis de las peticiones, quejas, y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite.

Auditorías: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías tanto internas como externas.
 - Fase de Consulta ciudadana:

Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen su percepción o su criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.
 - Fase de racionalización de Trámites:

La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

Actividades a adelantar:

- Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:
 - Reducción de costos operativos en la entidad.
 - Reducción de costos para el usuario.
 - Reducción de documentos.
 - Reducción de requisitos.
 - Reducción del tiempo de duración del trámite.
 - Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.
- Estandarización: La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento Administrativo de la Función Pública, DAFP, velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el Sistema Único de información de Trámites y procedimientos, SUIT.
- Eliminación: implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.
- Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:
 - Modernización en las comunicaciones.
 - Relaciones entre entidades.
 - Aumento de puntos de atención.
 - Reducir tiempo en puntos de atención.
 - Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
 - Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.
- Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la información y la Comunicación, TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

- **Interoperabilidad:** La definición de interoperabilidad se toma del documento marco de interoperabilidad de Gobierno en línea versión 2010. “Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”. Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web servicios, cadenas de trámites y/o Ventanillas Únicas.

El programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

- Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad.
- Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información.
- Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática.
- Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información.
- Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.

Para cada uno de los escenarios anteriormente planteados la Guía de Uso del Marco interoperabilidad de GEL da lineamientos a las entidades de las acciones a seguir.

B. BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

C. EXPERIENCIAS EXITOSAS EN MATERIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

La política de racionalización de trámites ha facilitado la realización de las siguientes actuaciones en el Orden Nacional.

- Eliminación de la presentación de certificado de supervivencia para el cobro de pensiones. Las entidades de la Seguridad Social que requieran verificar la fe de vida (supervivencia) de una persona podrán hacerlo a través de la página web del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Eliminación de la doble matrícula de los vehículos automotores que han sido rematados o adjudicados por la DIAN. Para estos casos, se prevé un traspaso de la propiedad que tendrá como soporte documental el acta de adjudicación reduciendo tiempo y costos en este tipo de transacciones.
- -Prohibición de la exigencia de la presentación de documentos físicos como el SOAT, la revisión técnico mecánica, la existencia de comparendos por la comisión de infracciones de tránsito, entre otros, los cuales han sido migrados al sistema RUNT por quienes generan la información. De esta manera se reducen los costos y demoras injustificadas en los trámites del RUNT.
- Para el Orden Territorial, se podrían eliminar los certificados de permiso de ocupación, de residencia y nomenclatura, toda vez que los datos de estos registros públicos se pueden consultar internamente por las entidades que los solicitan. Se evita de esta manera el desplazamiento de los ciudadanos y se contribuye a la política de cero papel.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010 señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuenta y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

A continuación se señalan los lineamientos generales contenidos en el mencionado documento Conpes:

A. COMPONENTES:

- ✓ Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- ✓ Diálogo: Se refiere a: (i) la justificación de las acciones; (ii) presentación de diagnósticos e interpretaciones; y (iii) las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
- ✓ Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

B. LA RENDICIÓN DE CUENTAS, CONSIDERACIONES:

- ✓ Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”
- ✓ Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, *es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública”.*
- ✓ No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los Ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.

- ✓ Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

C. RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del Departamento Nacional de Planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

Es importante tener en cuenta que las actividades planteadas y su implementación deberán ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad.

A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar:
 - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
 - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
 - Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
 - Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
 - Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
 - Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

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



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

IV. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

A continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

A. DEFINICIONES.

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a



"Cambio con Igualdad y
Justicia Social"

la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

- Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.
- Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.
- Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6° de la Constitución Política.

B. GESTIÓN

- Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.
- La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea (www.gobiernoonline.gov.co).
- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.
- Oficina, dependencia o entidad competente: 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 en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Consideraciones Generales: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las



"Cambio con Igualdad y
Justicia Social"

autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

C. SEGUIMIENTO.

Es necesario:

- ✓ Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000, Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- ✓ Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- ✓ Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa número 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- ✓ Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

- ✓ Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- ✓ Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

D. CONTROL:

- Oficina de Control Disciplinario interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue de adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos.
- Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de: (i) incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y (ii) quejas contra los servidores públicos de la entidad.
- Oficina de Control interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

E. VEEDURÍAS CIUDADANAS: Se debe

- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

V. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano estará a cargo de la oficina de planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo. “La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” le corresponde a la Oficina de Control Interno. Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas: 31 de enero, abril 30, agosto 31 y



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

diciembre 31. Para estos efectos en el cuadro No. 3. 'Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano', se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas de Control interno.”

**Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención
al Ciudadano**

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA ALCALDÍA
MUNICIPAL DE LEBRIJA**



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

Entidad ALCALDIA MUNICIPAL DE LEBRIJA	Año 2013						
Publicación	Actividades realizadas						
Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31	Responsable	Anotación
Mapa de riesgos de corrupción					1. 2. 3.		
Estrategia Antitrámites					1. 2. 3.		
Estrategia de rendición de cuentas					1. 2. 3.		
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano					1. 2. 3.		
Otras					1. 2. 3.		
Consolidación del documento	Cargo. SECRETARIA DE PLANEACION Nombre: REINALDO FERREIRA GAMBOA						



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

	Firma:
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: MARIA LIGIA BALAGUERA MELENDEZ Firma:

VI. RECOMENDACIONES GENERALES

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Para tal efecto, las tecnologías de la información, contribuyen a una gestión transparente, facilitando el acceso del ciudadano al quehacer de la administración pública.

A continuación se describen algunas de las estrategias que se utilizan para tal fin:

A. GOBIERNO EN LÍNEA

El Plan Nacional de Desarrollo, busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que es necesario que las entidades públicas –especialmente las que carecen de estos mecanismos– adelanten las acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea y aumenten su oferta de servicios en línea.

La Estrategia de Gobierno en línea (www.gobiernoenlinea.gov.co) tiene el propósito de contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo; contribuye a que los ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública. Permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la información y Comunicaciones –TIC.



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

B. VISIBILIZACIÓN DE LOS PAGOS

El Gobierno Nacional cuenta con el Portal de Transparencia Económica, (www.pte.gov.co) para garantizar el buen uso de los recursos del Presupuesto General de la Nación, haciendo visible el manejo de los mismos. En él se encuentra la información de la ejecución presupuestal y de pagos de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación.

Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos, es importante que las entidades territoriales visibilicen los gastos de la administración.

C. PUBLICACIÓN DE LA GESTIÓN CONTRACTUAL

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, las entidades deben publicar la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y poscontractuales de los contratos celebrados o a celebrar. Dependiendo del régimen de contratación de la entidad, se debe publicar en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal -SECOP- (www.contratos.gov.co) o en la página web de la entidad.

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

D. GESTIÓN DOCUMENTAL

Los archivos desorganizados obstaculizan una buena gestión de la administración y favorecen la comisión de prácticas corruptas. Cuando los documentos se desconocen, destruyen, esconden, alteran y carecen de procesos técnicos de archivos, se abre un espacio para hechos de corrupción. Es oportuno recordar que es delito falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los artículos 287 y 292 del Código Penal.

De tal manera que los programas de gestión y administración documental, contribuyen a la modernización del Estado. Un adecuado manejo de la gestión



“Cambio con Igualdad y
Justicia Social”

documental y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.

Finalmente, es importante recordar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en los artículos 74 y 77 del Estatuto Anticorrupción, referentes al Plan de Acción de las entidades públicas y a la publicación de los proyectos de inversión.

Dado en Lebrija el día lunes 19 de Marzo de 2013

MARIA LIGIA BALAGUERA MELENDEZ

JEFE DE CONTROL INTERNO

ELABORO SERGIO MAURICIO RAMIREZ RAMIREZ
ASESOR DE CONTROL INTERNO