

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC- PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 1 de 22

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDIA MUNICIPAL DE CHARTA SANTANDER

2013

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 2 de 22

Decreto No. 18

(Abril 26 de 2013)

El Alcalde del Municipio de Charta Santander, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución, las leyes 136 de 1994, la ley 1551 de 2012, Decreto Nacional 2145 de 1999, Ley 1474 de 2011 y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad de adoptar en entidades públicas un Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública;

Que la ley 87 de noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del control interno y las funciones a cumplir por los comités asesores de control interno de las entidades oficiales, entre los que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos;

Que el decreto 2641 del 17 de diciembre 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, decreta: "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia;

Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido;

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 3 de 22

Que mediante la circular externa no. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades orden nacional y territorial se brindaron las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se 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 ... ";

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

Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial;

Que se ha presentado para la consideración ya probación el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y el Alcalde considera pertinente y procedente aprobar dicho plan;

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC- PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 4 de 22

DECRETA

ARTÍCULO PRIMERO Aprobar y adoptar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano contenido en el documento anexo el cual hace parte del presente acto administrativo.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 5 de 22

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 4 de 22

PARÁGRAFO PRIMERO El plan aprobado en este artículo estará integrado por los siguientes componentes i) Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, ii) Segundo Componente: Estrategia Antitrámites, iii) Tercer Componente: Rendición de cuentas, iv) Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

PARÁGRAFO SEGUNDO Se nombrará como líder de gestionar las acciones para evitar las acciones de corrupción al responsable de control interno o quien haga las veces del mismo.

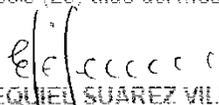
PARÁGRAFO TERCERO Este plan será anualizado y será obligación del comité de ética actualizarlo y velar para que se cumpla.

ARTÍCULO SEGUNDO Para el cabal cumplimiento y el desarrollo del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano los responsables de las dependencias, líderes de proceso, son los responsables de las acciones para el logro de los indicadores; quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las áreas y servidores públicos de la Alcaldía.

ARTÍCULO TERCERO conforme a la normatividad vigente, el jefe de la oficina de control interno o quien haga sus veces, deberá publicar cada seis (6) meses en el sitio web de la entidad, un informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

ARTÍCULO CUARTO El presente Decreto rige a partir de la fecha de su expedición. **COMUNIQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Charta a los veintiséis (26) días del mes de Abril de dos mil trece (2013).


EZEQUIEL SUAREZ VILLABONA
 Alcalde Municipal

ELABORACION	REVISION	APROBACION
CONTROL INTERNO	COMITE ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

CONTROL INTERNO	COMITE ETICA	ALCALDE MUNICIPAL
-----------------	--------------	-------------------

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 6 de 22

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	7
OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8
ALCANCE	8
MARCO NORMATIVO	9
METODOLOGÍA DE DISEÑO	11
PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.	11
SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.	11
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.	13
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
BUZÓN DE SUGERENCIAS	15
DERECHOS DE PETICIÓN	15
HABILITACIÓN DE ESPACIOS WEB.	15
SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	16
VISIBILIDAD DE LA CONTRATACIÓN	16
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	16
ANEXOS	22

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 7 de 22

INTRODUCCIÓN

La corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos. Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores.

La Alcaldía Municipal de Charta Santander con el objeto de promover los principios y valores institucionales, contenidos en el Plan de Desarrollo 2012-2015 y el Código de Ética de la Alcaldía Municipal está comprometida con la construcción de una sociedad saludable, segura, productiva, participativa e incluyente, para que los recursos lleguen realmente a los ciudadanos y contribuir con un Estado libre de corrupción que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Tal y como lo expresa su Visión, Charta en el año 2015 será un Municipio con un alto grado de desarrollo, social, económico, cultural y político, con un administración pública incluyente, solidaria y participativa, orientada al servicio y comprometido con la búsqueda del bienestar de los habitantes de la localidad.

Para esto la Alcaldía de Charta ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos procurando mejorar las condiciones de vida de los más pobres y vulnerables y en general de las comunidades, lo cual solo podrá lograrse con acciones coordinadas y en todos los sectores.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” artículo 73 y en el decreto 2641 de 2012, la Jefe de Control Interno en conjunto

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 8 de 22

con todos los empleados de la Alcaldía de Charta, elaboraron la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.

OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Brindar Confianza a la comunidad de Charta, promoviendo el Ejercicio del Control Ciudadano, la transparencia en las actuaciones de la Administración Municipal fortaleciendo las herramientas para la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía.

ALCANCE

Esta metodología debe ser aplicada por todas los responsables dependencias las dependencias de la Administración Municipal de Charta Santander

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 9 de 22

MARCO NORMATIVO

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011), la entidad adopto el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" elaborado por la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, conforme a los lineamientos establecidos en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Constitución Política de Colombia de 1993.

Ley 42 de 1993, sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen.

Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones.

Ley 489 de 1998, (artículo 32) Democratización de la Administración Pública.

Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal.

Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).

Ley 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 850 de 2003, Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.

Ley 1150 de 2007, Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 10 de 22

Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Decreto 4567 de 2011, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y

Decreto ley 770 de 2005.

Decreto 4632 de 2011, Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011, en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011, Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

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

Decreto 2482 de 2012, Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.

Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC- PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 11 de 22

METODOLOGÍA DE DISEÑO

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 las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

La Alcaldía de Charta en el proceso de implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, el cual define los procesos y procedimientos a desarrollar en cada una de las dependencias de la administración para la identificación de los riesgos asociados en cada proceso, sus causas y la clasificación de los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señala los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores. Lo anterior se actualizó en consonancia con la metodología definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción -PPLCC, de acuerdo con las instrucciones que impartirá el PPLCC en el año de 2012 de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Evidencia de este proceso se puede consultar en los anexos 1 (Mapa de riesgos anticorrupción de la Alcaldía de Charta Santander)

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

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. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

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

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 12 de 22

corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

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

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- 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.

Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional la Alcaldía en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, registro en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, los trámites y suscribió la estrategia de racionalización de trámites con el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, en el cual se registraron los trámites de Licencia de Intervención y Ocupación del Espacio Público en el Municipio de Charta Santander; también se registraron los servicios de Consulta del SISBEN, Certificado de Residencia o Domicilio en el municipio de Charta, Paz y Salvo de Industria y Comercio, para optimizar y/o automatizar, teniendo en cuenta los procedimientos y regulaciones necesarias para que no afecten la eficiencia, eficacia y transparencia en la Entidad, el cual se puede consultar en la siguiente ruta: <http://www.charta-santander.gov.co/tramites.shtml?apc=plPlan%20de%20Desarrollo%20Municipal--2070812&s=t&m=l>

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 13 de 22

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

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, 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.

Con el fin de afianzar la comunicación con los ciudadanos, la Entidad se encuentra adelantando la estrategia de comunicación para conocer las necesidades, requerimientos y observaciones que tienen los ciudadanos, con respecto a los tramites y procedimientos que se tienen en la Entidad, los cuales se encontraran en el procedimiento de rendición de cuentas el cual será puesto a disposición de los ciudadanos para llegarle a todos los grupos de interés y así lograr un proceso continuo y bidireccional, generando espacios de diálogo.

El procedimiento de rendición de cuentas abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación, este plan está orientado a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones para lo cual se contemplara las necesidades y requerimientos de acuerdo con la caracterización de usuarios, identificando los medios por los cuales se informara, explicara y se dará a conocer los resultados de la gestión en temas específicos, dando información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

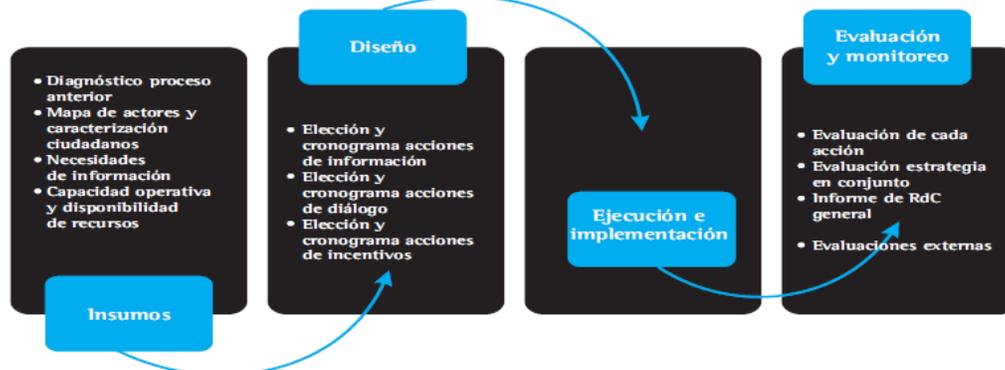
La rendición de cuentas se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

Para dar cumplimiento con este componente la Alcaldía diseño un procedimiento para la rendición de cuentas donde encontramos de inicio a fin las actividades que se han de realizar para dar cumplimiento con la normatividad vigente, además se diseñó la encuesta de satisfacción que se aplicará a las personas que participen de la rendición de cuentas y así identificar las falencias, debilidades y fortalezas del ejercicio, con el ánimo de buscar la satisfacción del usuario y aplicar la mejora continua.

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 14 de 22

RUTA DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS:



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento a lo establecido en el **ARTÍCULO 76**. De la Ley 1474 de 2011, que establece; **OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**. *“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. La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”*. La Alcaldía Municipal de Charta, dispone a la Oficina de Archivo Municipal como receptora de la documentación entrante a la Alcaldía, quien remitirá a su vez las Quejas, Reclamos y Sugerencias al responsable de comité de ética con el objeto de darles respuesta, conforme a los términos establecidos en la ley colombiana. En los casos que se deslumbre queja contra funcionarios de la administración municipal, por la supuesta comisión de conductas constitutivas de

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 15 de 22

faltas disciplinarias, el comité de ética, pondrá a consideración del Comité Disciplinario Interno, para su estudio.

LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Comuníquese o dirijase a la Alcaldía Municipal: carrera 1 No. 2-99 Palacio Municipal, teléfono: 6069534

BUZÓN DE SUGERENCIAS De conformidad a lo establecido en manual de quejas, reclamos y sugerencias diseñado por la administración en el Modelo Estándar de Control Interno MECI, se adoptó para la Administración Municipal un buzón de sugerencias, así como formatos unificados para la presentación de PQRS. El Buzón se abrirá cada cinco (05) días hábiles, mediante Acta de Apertura de Buzón de Sugerencias. Donde se contabilizaran el número de PQRS, labor estará coordinada por el comité de ética, el responsable de Talento Humano y Jefe de Control Interno.

DERECHOS DE PETICIÓN

De conformidad a lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y el Código Contencioso Administrativo, la Alcaldía Municipal de Charta, articula las acciones para dar respuesta a las peticiones de la ciudadanía, de forma oportuna, clara y de fondo. Con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica. Seguimiento y control del estado de los derechos de petición por parte del Jefe de Oficina de Control Interno, verificando forma, contenido y tiempo de respuesta.

HABILITACIÓN DE ESPACIOS WEB.

Portal web institucional www.Charta-santander.gov.co, disposición de un link para la recepción de QUEJAS, RECLAMOS, PETICIONES Y SUGERENCIAS.

Disposición de correos institucionales para la recepción de PQRS, por parte de la ciudadanía:

SECRETARIA/DEPENDENCIA	E-MAIL INSTITUCIONAL	
Despacho de la Alcalde	alcaldia@charta-santander.gov.co	
Secretaria General	alcaldia@charta-santander.gov.co	
Secretaria de Gobierno	edgardotovi@yahoo.es	
Secretaria de Salud	Municipiodecharta169@yahoo.com	
Secretaria de Hacienda	tesorocharta@hotmail.com	
Secretaria de Planeación	christianlizcano085@gmail.com	
ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ÉTICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 16 de 22

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. De conformidad a lo establecido por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.”* Ejercerá seguimiento y control al cumplimiento de las políticas de atención a la ciudadanía, al respecto se emitirá informe semestral al despacho del Alcalde, relacionando todos los avances, dificultades, estadísticas y sugerencias sobre el particular.

VISIBILIDAD DE LA CONTRATACIÓN Con el objetivo de promover la transparencia, la objetividad y el ejercicio del control ciudadano, la Alcaldía Municipal de Charta, publica en su página web, todo lo relacionado con la Contratación de la Entidad, así mismo en la plataforma SECOP. Así mismo, se promoverá el ejercicio de la transparencia y la objetividad, en la escogencia de los funcionarios y contratistas de la administración municipal, bajo los criterios de idoneidad, calidad y legalidad. Todo ello como parte de la estrategia anticorrupción.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES REALIZADAS	CRONOGRAMA		RESPONSABLE	OBSERVACIONES
		Inicia	Termina		
Mapa de riesgos de corrupción	Capacitación de riesgos por procesos	22/04/2013	22/04/2013	Todos los funcionarios	
Mapa de riesgos de corrupción	Identificación de los riesgos por dependencias y revisión de los procesos y procedimientos de contratación con el fin de determinar el mapa de riesgos de contratación del Municipio. Se publicará bimensualmente en la página WEB de la Institución el informe de contratación que se presente a la Contraloría Departamental.	22/04/2013	24/06/2013	Todos los funcionarios	
Mapa de riesgos de corrupción	Socialización de los y valoración riesgos	25/04/2013	25/04/2013	Todos los funcionarios	

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 17 de 22

Mapa de riesgos de corrupción	Socialización del Plan anticorrupción y el mapa de riesgos	03/05/2013	03/05/2013	Todos los funcionarios	
Mapa de riesgos de corrupción	Seguimiento a los riesgos por dependencias	02/05/2013	31/12/2013	Todos los funcionarios	
Estrategia anticorrupción	Divulgación en la página web del Municipio www.Charta-santander.gov.co del Plan Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.	30/04/2013	30/04/2013	Responsable de gobierno en línea	
Estrategia Antitrámites	En consonancia con los lineamientos definidos por la Ley 1474 de 2011, la Administración Municipal de Charta aplicará la misma en todas sus dependencias para lo cual se desarrollará una (1) capacitación al 100% de los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.			Control Interno	
Estrategia Antitrámites	Mejora Procesos Internos de Comunicación. Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos a la hora de hacer un trámite o solicitar información de las dependencias de la Alcaldía Municipal, se implementó para el 2013 el proceso de modernización tecnológica con la puesta en marcha de una (1) intranet que promueva la intercomunicación entre las dependencias de la entidad haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información.			Todos los funcionarios	
Estrategia Antitrámites	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.			Todos los funcionarios	

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 18 de 22

Estrategia Antitrámites	La Alcaldía de Charta para el periodo 2012 – 2015 facilitará el desarrollo de programas de capacitación para los funcionarios de la entidad que incluya servicio al cliente, el buen gobierno, ética pública, marco de acción de la función pública, entre otros que permitan brindar un buen clima laboral y servicio al cliente.			Control Interno	
Estrategia Antitrámites	Implementación del Código de Ética. La Administración del Municipio de Charta 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			Comité de ética y Todos los funcionarios	
Estrategia Antitrámites	Diseño de portafolio de servicios de la administración y entrega del mismo a la comunidad			Todos los funcionarios	
Estrategia de rendición de cuentas	Socialización del procedimiento de rendición de cuentas			Secretario de planeación	
Estrategia de rendición de cuentas	Preparación de la información por dependencias del cumplimiento del plan de acción para la rendición de cuentas	06/06/2013	10/12/2013	Todos los funcionarios	
	Se realizarán reuniones para rendición de cuentas, este mecanismo facilita a los ciudadanos el ejercicio de la soberanía popular y la democracia participativa, a través de la vigilancia de la gestión pública y sus resultados, la intervención directa en los asuntos que interesan a la colectividad y el control permanente de las actividades encaminadas al cumplimiento de los fines esenciales del Estado. Se determina que la Administración Municipal rendirá cuentas a la			Todos los funcionarios	

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 19 de 22

	ciudadanía dos veces al año.				
Estrategia de rendición de cuentas	Convocatoria por escrito y difusión de la rendición de cuentas por la página web y emisora local del lugar y fecha del evento			Responsable de gobierno en línea y comunicaciones	
Estrategia de rendición de cuentas	Publicación del informe de rendición de cuentas en la página web			Responsable de gobierno en línea y comunicaciones	
Estrategia de rendición de cuentas	Exposición del informe de rendición de cuentas a la comunidad y diligenciamiento de la encuesta de satisfacción			Alcalde municipal y todos los funcionarios	
Mecanismo para mejorarla atención al ciudadano	Socialización del manual de quejas, reclamos y sugerencias.	03/05/2013	03/05/2013	Comité de ética	
	Se implementará un buzón de sugerencias en la entrada principal de la Alcaldía Municipal con el fin de facilitarle a los ciudadanos formular sus quejas, reclamos y denuncias y se hará seguimiento semanal a los mismos con el fin de implementar acciones de mejora y dar respuesta oportuna a los ciudadanos.	03/05/2013	03/05/2013	Comité de ética	
Mecanismo para mejorarla atención al ciudadano	Página WEB www.Chartasantander.gov.co la cual contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Alcaldía.			Responsable de gobierno en línea	
Mecanismo para mejorarla atención al ciudadano	Dinamización del link de Quejas y Reclamos http://www.Chartasantander.gov.co/quejas.shtml?apc=aexx-2710150&s=q&m=l con el fin de que los Clientes presenten sus quejas, reclamos y denuncias de los actos de corrupción desarrollados por los funcionarios de la Alcaldía Municipal. Con esta estrategia se le da cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.			Responsable de gobierno en línea	
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Se publicará semestralmente informes en la página WEB del Municipio sobre el seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias por			Responsable de gobierno en línea, comité de ética y control interno	

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

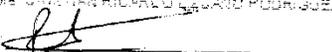
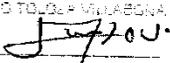
	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 20 de 22

	hechos de corrupción presentados por la comunidad.				
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la Administración Municipal se hace de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 del mediodía y de 2:00 a 6:00 p.m. lo cual garantiza que la Administración Municipal sea de puertas abiertas.			Todos los funcionarios	
Mecanismo de transparencia y control de presupuesto publico	Se publicara en la página web y en la cartelera institucional el presupuesto aprobado y la ejecución presupuestal de la vigencia			Secretaria de hacienda	
Mecanismo de transparencia y control de presupuesto publico	Se publicara en la página web y en la cartelera institucional el listado de contratos en ejecución			Secretaria de hacienda y responsable de gobierno en línea	
Mecanismo de transparencia y control de presupuesto publico	Se conforman veedurías ciudadanas en contratos de obra con el fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos de tal forma que su compromiso sea efectivo y velen por la transparencia en la gestión pública mediante mecanismos que permitan el ejercicio efectivo del control.			Secretario delegado por la alta dirección	

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 21 de 22

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: 505-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 20 de 22

	permite el ejercicio efectivo del control.				
Redacción del documento	Cargo: asesor de Planeación Municipal. Nombre: CRISTIAN RICHARD LEGANO RODRIGUEZ Firma: 				
Seguimiento de la estrategia.	Jefe de Control Interno Nombre: EDGARDO TOLOSA VILLABONA Firma: 				

ELABORACION	REVISION	APROBACION
CONTROL INTERNO	COMITE ETICA	ALCALDE MUNICIPAL

CONTROL INTERNO	COMITE ETICA	ALCALDE MUNICIPAL
-----------------	--------------	-------------------

	ALCALDIA MUNICIPAL CHARTA SANTANDER	Código: SCG-AC-PA
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 01
		Página 22 de 22

ELABORACIÓN	REVISIÓN	APROBACIÓN
CONTROL INTERNO	COMITÉ ETICA	ALCALDE MUNICIPAL