



República de Colombia
Departamento del Tolima
Municipio de Dolores
Alcaldía



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
“En cumplimiento de la Ley 1474 de 2011”

CARLOS ALBERTO TORRES GONZALEZ
Alcalde Municipal

LUZ DARY CARDOZO
Secretaria General y de Gobierno

BRAYAN DUWAN GONZÁLEZ HERNÁNDEZ
Secretario de Planeación, Infraestructura y Desarrollo

DANIEL FRANCISCO MURILLO CUPITRA
Secretario de Salud, Desarrollo Social y Comunitario

ERIKA ISABELY BENTANCOURTH PACHECO
Personera Municipal

“TRABAJO SOLIDARIO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL”



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRESENTACIÓN.

Buscando fortalecer el trabajo institucional y con el fin de generar un marco de referencia para el buen gobierno del Municipio, la Administración de Dolores – Tolima, unes esfuerzos internos con el fin de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2012, se establecen las directrices básicas para concebir una administración “Transparente” de cara a la comunidad y de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública

En desarrollo de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, con altos niveles de efectividad que permitan generar credibilidad ante la comunidad, por ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio en el que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos.

Este documento, presenta el “Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la definición del mapa de riesgos y los eventos de corrupción que se puedan presentar, buscando la manera de hacer la prevención adecuada de los mismos y ofreciendo la potestad a las comunidades para que en ejercicio de sus derechos y deberes velen por el buen cumplimiento de las tareas propias de la administración pública.

El presente texto, contiene las acciones y estrategias a implementar, teniendo en cuenta que para ello se requiere del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad con los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro plan de desarrollo “Trabajo Solidario con Responsabilidad Social”.

Es por esta razón que la Alcaldía de Dolores Tolima, ha diseñado estrategias que permiten hacer un control de cara a la comunidad proactivo y participativo, apoyado en la metodología del programa presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción hoy Secretaria de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

OBJETIVOS DEL PLAN MUNICIPAL ANTICORRUPCIÓN.

- Aportar a la transformación estructural y funcional de la Administración Pública, con el fin de prevenir los posibles hechos de corrupción, habilitando un

“TRABAJO SOLIDARIO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL”



escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas que oriente la gestión hacia la eficiencia y transparencia.

- Generar herramientas encaminadas a la prevención y disminución de actos de corrupción articulando acciones de diferentes instituciones.
- Identificar los riesgos de la corrupción en cada uno de los procesos y procedimientos de la administración pública, con el fin de mitigar su incidencia.
- Definir una herramienta municipal que vaya encaminada a la prevención y corrección de actuaciones corruptas.
- Incentivar el compromiso de la sociedad en la participación y fiscalización activa en la lucha contra la corrupción.
- Institucionalizar en la Administración Pública las prácticas de buen gobierno, la ética, la transparencia y la lucha contra la corrupción.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA CONTROLARLOS Y EVITARLOS

MATRIZ DOFA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">*Concentración del poder o exceso de autoridad en algún funcionario*Extra limitación de funciones*Ausencia de canales de comunicación*Inclusión de gastos no autorizados*Inversión de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos.*falta de información contable que sustente movimientos.*Afectación de rubros que no corresponden con el objeto del gasto.*Análisis de conveniencia y oportunidad superficiales.*Pliegos de condiciones hechos a la medida de un particular.*Direccionamiento de procesos hacia un grupo en particular.*Establecer en pliego de condiciones procedimientos innecesarios.*Adendas que cambias condiciones generales de procesos de contratación	<ul style="list-style-type: none">*Procesos de vigilancia y control a través de veedurías ciudadanas*Entidades de control que vigilan los procesos públicos.*Concejo Municipal para ejercer control político.*Personería Municipal, para velar por los derechos de los ciudadanos.*Pagina WEB oficial del Municipio donde se informa la actualidad de la Administración Publica.*Nuevas normas en materia de control de la corrupción.*Nuevos funcionarios con talento y con ganas de servir.*Credibilidad y confianza de la ciudadanía en la nueva administración.



República de Colombia
Departamento del Tolima
Municipio de Dolores
Alcaldía



<p>para favorecer grupos determinados</p> <ul style="list-style-type: none">*Urgencia manifiesta inexistente.*Pago de hechos cumplidos.*Designación de supervisores que no cuenten con los conocimientos para desempeñar la función.*Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos que no cuentan con experiencia pero si con musculo financiero.*Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.*Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.*Deficiencias en el manejo documental y de archivo.*Decisiones ajustadas a intereses particulares.*Cobro por realización de tramites*Acortar términos en procesos de contratación.*Cargos por cuotas políticas*Cambio de personal por transición administrativa.*Equipos obsoletos.*Desactualización del manual de contratación.*Debilidad en control interno y gestión de la calidad.	
FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">*Realización de audiencias públicas para la contratación.*Publicación en el SECOP.*Buzón de sugerencias.*Elaboración de planes de acción.*Oficina de atención al ciudadano.*Concejos de Gobierno*Consejo de convivencia y seguridad.*Consejo Municipal para la gestión del riego y desastres*Idoneidad y experiencia del personal	<ul style="list-style-type: none">*Burocracia y clientelismo.*Análisis de conveniencia manipulado por personal interesado en el futuro proceso de contratación.*Soborno, cohecho.*Tráfico de influencias.*Amenaza y extorsión por parte de grupos al margen de ley o delincuencia común*Cambios constantes en la constitución.*Cambios de la estructura administrativa

“TRABAJO SOLIDARIO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL”



directivo. *Se tiene acceso a gobierno en línea y se cuenta con página web. *Existen buenos canales de comunicación con las entidades de control. *Se está incursionando en la cultura de la legalidad y la transparencia.	y rotación de personal por cada vez que inicia una administración. *Procesos de vigencias anteriores no fallados y que afectan finanzas del municipio en vigencias futuras. *Presión e intrigas políticas y administrativas por parte de las comunidades y grupos políticos.
---	--

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. La corrupción surge del beneficio de una función asignada.

Abuso de poder	•uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales
Debilidad en Procedimientos	•Falta de mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones
Ley	•Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública
Etica	•Reforzamiento de las actitudes individualistas, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.
Corrupción Política	•Obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder ; mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.
Corrupción Corporativa	•Uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.
Corrupción Privada	•Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.



República de Colombia
Departamento del Tolima
Municipio de Dolores
Alcaldía

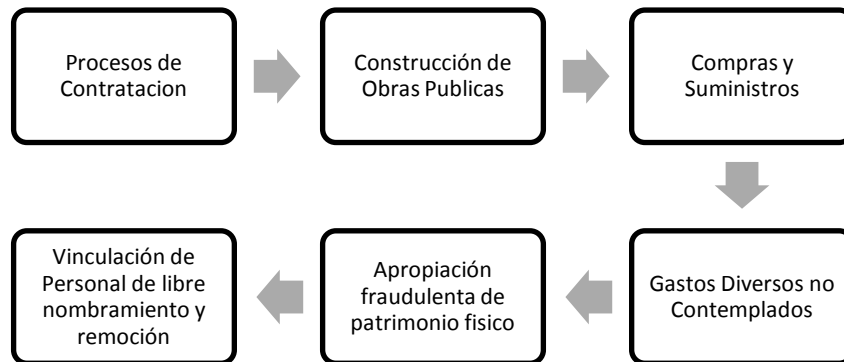


A nivel local, la corrupción de manifiesta de diferentes formas:

- La falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales
- Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales problemas la dependencia del Poder Ejecutivo, la falta de personal técnico capacitado y experimentado y de mecanismos e instrumentos que le permitan prevenir los fraudes o detectarlos.
- La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.
- La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones gubernamentales.
- La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.
- La impunidad prevaleciente ante los actos de corrupción denunciados, lo que envía el mensaje de que la trasgresión de las normas no conlleva penalidad.
- La complicidad de diferentes sectores con la corrupción.
- En el ámbito electoral, se señala la continuidad en el uso de los fondos públicos para las campañas electorales, así como la falta de mecanismos para fiscalizar la asignación de fondos a los partidos políticos de parte del Estado y de particulares.
- En el ámbito legislativo, son constantes las asignaciones de recursos a entidades no gubernamentales con vínculos directos o indirectos con los propios legisladores
- En la administración municipal, se cuestionan diferentes hechos tales como, la irregularidad en los arrendamientos de los derechos municipales (mercados, galleras), regulaciones urbanas, uso de las áreas verdes, venta de predios



En la administración central, las áreas indicadas como sensibles a los actos de corrupción son:



Así las cosas, existen diferentes modalidades de corrupción concurrentes en la Administración Pública, las cuales se presentan en el siguiente cuadro.

DELITOS CONTRA LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	
PECULADO	“Abuso de fondos o bienes” que estén a disposición del funcionario en “virtud o razón de su cargo”. El peculado puede consistir en el desfalco, o apropiación directa de tales bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en “otra forma semejante”.
COHECHO	Delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa, si cabe la expresión, de corromper al funcionario, mediante ofertas, promesas, dones o presentes, para la ejecución de un acto propio de sus funciones. Si el funcionario se deja corromper, obviamente también comete el delito. La ley, considerando esta doble intervención, los sanciona a los dos con la misma pena.
CONCUSIÓN	En este caso es el funcionario el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebidos al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. Puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.
CELEBRACIÓN INDEBIDA DE	Es la violación del régimen legal de inhabilidades e incompatibilidades. El empleado oficial que en ejercicio de sus



República de Colombia
Departamento del Tolima
Municipio de Dolores
Alcaldía



CONTRATOS	funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación del régimen legal de inhabilidades o incompatibilidades, estará haciendo una celebración indebida de contratos.
TRAFICO DE INFLUENCIAS	Consiste en utilizar influencias reales o simuladas para dar o prometer para sí o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer.
ENRIQUECIMIENTO ILÍCITO	Servidor público que obtiene un incremento patrimonial no justificado.

MEDIDAS PARA CONTROLAR Y EVITAR HECHOS CORRUPTOS.

La alcaldía de Dolores (Tolima), iniciará la implementación de un Sistema Integrado de Gestión de Calidad y la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, el cual defina los procesos y procedimientos a desarrollar en cada una de las dependencias de la administración; que identifique los riesgos asociados en cada proceso, así como sus causas y defina la clasificación de los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores. Lo anterior debe ir en consonancia y validado 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.

La alcaldía municipal de Dolores Tolima, revisará los procesos y procedimientos de contratación con el fin de determinar el mapa de riesgos de contratación del municipio.

Divulgación en la página web del municipio [www.dolores-tolima.gov.co](http://dolores-tolima.gov.co) del Estatuto Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Dinamización del link de Quejas y Reclamos <http://dolores-tolima.gov.co/quejas> con el fin de que los doloreños 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.



*República de Colombia
Departamento del Tolima
Municipio de Dolores
Alcaldía*



Se publicarán semestralmente informes en la página Web del municipio sobre el seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad.

Se implementaran buzones de sugerencia en cada piso 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.

También se establecerán una serie de estrategias propias de este plan anti corrupción:

- Implementación de las jornadas de inducción y reinducción del personal, incursionando en la cultura de la transparencia.
- Ajustes en los manuales de funciones y procedimientos y la cadena de valor y mapa de procesos del municipio.
- Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.
- Publicidad de todos los actos públicos en la página web del municipio y en el SECOP.
- Adopción e implementación del manual anti trámites para el Municipio. Mediante acto administrativo.
- Vinculación de los entes de control y seguimiento a los procesos de formación del talento humano
- Establecimiento y adecuación del reglamento interno de trabajo y de las medidas anticorrupción
- Disposición de un link en la página Web para que los ciudadanos manifiestas su quejas, inquietudes y reclamos
- Implementación de programas de trabajo con la comunidad como despachar desde diferentes sitios del municipio en la zona urbana y rural, para efectos de dar al cara a la comunidad, simultáneo a los procesos de rendición pública de cuentas. Uso de los buzones de quejas y sugerencias
- Implementación del plan de capacitación institucional
- Ajuste e implementación del manual de ética para los funcionarios municipio

MEDIDAS ANTI-TRÁMITES

ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE
Aplicación del estatuto anticorrupción.	En consonancia con los lineamientos definidos por la Ley 1474 de 2011, la administración Municipal del Trabajo Solidario con Responsabilidad Social aplicará	Secretario de Planeación, Infraestructura y Desarrollo

“TRABAJO SOLIDARIO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL”



República de Colombia
Departamento del Tolima
Municipio de Dolores
Alcaldía



	la misma en todas sus dependencias para lo cual desarrollará una capacitación al 100% de los funcionarios sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública	
Mejora de 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 han de implementar estrategias que promuevan la intercomunicación entre las dependencias de la entidad haciendo uso de las nuevas tecnologías de la información.	Secretaria General y de Gobierno
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. La Alcaldía de Dolores Tolima 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	Secretaria General y de Gobierno
Diseño e Implementación del Código de Ética	La Administración del Municipio de Dolores ha establecido como una prioridad la lucha contra la corrupción, la recuperación de la institucionalidad, la transparencia y la efectividad. Es así como la conducta de los funcionarios de la entidad y demás personas que prestan sus servicios directa e indirectamente debe ser permanentemente intachable, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal. Es así que para el año 2013 se implementará el código de ética en la Alcaldía de Dolores que contenga las normas de comportamiento, sobre las que	Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo

“TRABAJO SOLIDARIO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL”



República de Colombia
Departamento del Tolima
Municipio de Dolores
Alcaldía



	descansa la cultura organizacional de la entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.	
Aplicación Ley Anti tramites del Gobierno Nacional	Buscar herramientas que permitan a la Administración Municipal, disminuir en la manera de lo posible la tramitología para llevar a cabo cada uno de los procesos que la administración pública requiere.	Secretaria General y de Gobierno
Consulta Ciudadana	Establecer un mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios puedan exponer su percepción frente a la tramitología de cada uno de los procesos que se llevan a cabo, con el fin de llevar a cabo el ciclo PHVA del trámite al el interior del municipio	Secretaria General y de Gobierno
Programa Gobierno en Línea	Activar las herramientas del programa gobierno en línea con el fin de que a través de este se puedan llevar a cabo procedimientos que eviten tramites.	Comité GEL

RENDICIÓN DE CUENTAS.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Alcaldía Municipal de Dolores – Tolima, con el fin de mejorar la atención al ciudadano y mejorar la atención a quejas y reclamos y denuncias de los Doloreños, implementará las siguientes estrategias:

ESTRATEGIA	DESCRIPCION	RESPONSABLE
Atención al Ciudadano	La administración Pública es para atención a la comunidad, por ello uno de los valores corporativos que se implementaran en la Administración Municipal es la Atención al Cliente, que se ha de convertir en una cultura del buen trato, de la buena atención, de realizar los procesos a tiempo.	Secretaria Ejecutiva del Despacho del Alcalde
Efectividad en la atención	Realizar por parte del talento humano procesos eficientes y efectivos que permitan desarrollar sus funciones con respecto a los	Secretaria General y de Gobierno

“TRABAJO SOLIDARIO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL”



República de Colombia
Departamento del Tolima
Municipio de Dolores
Alcaldía



	clientes en el menor tiempo posible y optimizando los recursos.	
Página WEB	Actualización permanente de la página de WEB del municipio, que permita mostrar información en tiempo real de los planes, programas y proyectos de la administración Municipal.	Secretaria Ejecutiva del Despacho del Alcalde
Buzón de sugerencias	Presentación de consultas, quejas y reclamos, a través de la página web, activando el enlace quejas y reclamos en la parte de atención al ciudadano, en donde pueda formular sus requerimientos a los cuales se debe hacer el seguimiento respectivo	Secretaria Ejecutiva del Despacho del Alcalde
Correo electrónico	Uso de los correos electrónicos institucionales de cada dependencia con el fin de presentar consultas en ellos**	Secretaria General y de Gobierno
Atención al Público	Disposición en horarios de trabajo para la atención al público en las instalaciones de la Alcaldía Municipal, ubicada en la calle 3 No 7 – 14 de Municipio de Dolores Tolima	Secretaria Ejecutiva del Despacho
Buzón de Sugerencia	Atención a la comunidad a través de buzón de sugerencia ubicado en las instalaciones de la Alcaldía Municipal,	Secretaria General y de Gobierno
Fax	Recibimiento de correspondencia y demás a través de la línea telefónica con servicio de fax (091) 2268131	Secretaria General y de Gobierno
Recepción de Correspondencia	A través de la secretaria privada, se recibe la correspondencia de que llega a la Alcaldía Municipal, y tras revisión del Alcalde, se remite a las dependencias encargadas del asunto.	Secretaria General y de Gobierno
Reuniones con la comunidad	Se realizan constantemente reuniones con la comunidad, en diferentes gremios (Juntas de acción comunal, transportadores, campesinos, comerciantes) con el fin de informar sobre los procesos que se llevan a cabo en la Alcaldía Municipal.	Secretaria General y de Gobierno

**Correos Electrónicos:

DEPENDENCIA	CORREO ELECTRONICO
Despacho del Alcalde	dolores2012-2015@dolores-tolima.gov.co
Secretaria de General y de Gobierno	gobierno@dolores-tolima.gov.co

“TRABAJO SOLIDARIO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL”



República de Colombia
Departamento del Tolima
Municipio de Dolores
Alcaldía



Secretaria de Salud, Desarrollo Social y Comunitario	salud@dolores-tolima.gov.co
Secretaria de Planeación, Infraestructura y Desarrollo	planeación@dolores-tolima.gov.co
Secretaria de Hacienda y Tesorería	hacienda@dolores-tolima.gov.co
Empresa de Servicios Públicos Servidores.	servidores@dolores-tolima.gov.co
Salud Publica	saludpublica@dolores-tolima.gov.co
Sisben	sisbendolores@dolores-tolima.gov.co

En la siguiente tabla se muestra un resumen de mecanismos y objetivos de la Alcaldía Municipal de Dolores que han de llevar a cabo para que el ciudadano haga valer sus derechos sobre la función pública.

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de contratación (Audiencia Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
Proceso de gestión (Acciones de tutela)	Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
Proceso de gestión (Derechos de petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado
Proceso de toma de decisiones (Buzón de sugerencias)	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad
Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
Proceso de vigilancia y control (Buzón de quejas y reclamos)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento del Alcalde las anomalías presentadas en la debida presentación del servicio por parte de algún funcionario de la Administración Municipal. Igualmente a través de este medios se pueden hacer consultas sobre temas de interés.