



ALCALDIA MUNICIPAL DE HATONUEVO LA GUAJIRA





PLAN ANTICORRUPCION Y ESTRATEGIAS DE ATENCION AL CIUDADANO



VIGENCIA 2013



1. MISION

La administración municipal es una entidad del orden territorial que propende por el desarrollo armónico del Municipio y el mejoramiento continuo del nivel de vida sus habitantes, con la prestación eficiente de los servicios a su cargo, conservación del orden público en el Municipio, dirigiendo la acción administrativa local a través del cumplimiento de la Constitución, las leyes y demás normas legales con manejo eficiente y racional de los recursos económicos y con recursos humanos que trabajen en equipo con transparencia y celeridad, generando liderazgo a nivel local.

2. VISION

Hatónuevo, será en el año 2013 y con proyección sostenible hacia el futuro, el municipio amable, acogedor, ambiental y urbanísticamente ordenado que promueve el desarrollo humano, el empleo productivo sostenible y la equidad social, con respeto y valoración por su diversidad étnica y cultural y que ha asumido una mayor responsabilidad y compromiso por lo público como lo sagrado.

3. OBJETIVOS

Proyectar la Administración Municipal, para que los servicios que se presten a la comunidad sean de mejor calidad y eficacia y por lo mismo conlleven a la recuperación de la credibilidad y confianza de parte de los administrados, cumpliendo con los postulados de la Constitución Política, donde el beneficio general prime sobre el individual.

4. OBJETIVO PLAN DE DESARROLLO

El Plan de Desarrollo 2012-2015 REINANDO EL PROGRESO EN HATONUEVO, está encaminado a mejorar en forma sostenida la calidad de vida de todos los Hatónueveros;



a través de una gestión honesta, transparente y eficiente promoviendo mejores espacios públicos seguros para el disfrute colectivo, un sistema de transporte racionalizado y con menos accidentes con mayor seguridad ciudadana y menos crimen y violencia, un medio ambiente más saludable. Se consolidará una red de protección social que asegure los derechos básicos (alimentación, salud, educación, vivienda digna y protegida ante desastres naturales) para toda la población y en especial para niños, jóvenes y personas con discapacidad o limitaciones laborales.

5. INTRODUCCION

La administración municipal "**REINANDO EL PROGRESO EN HATONUEVO**", en aras de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno y conedores de las consecuencias nefastas que la corrupción acarrea, ha querido, en este plan, además de cumplir con los lineamientos consagrados en la Ley 1474 de 20121, establecer un marco que direcciona el quehacer público, definiendo de esta manera directrices y mecanismos básicos, claros y definidos para la realización de una administración "**Transparente**", de cara a la comunidad Hatónuevera y de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública en Colombia.

En razón a lo anterior, el presente documento plasma el "**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**" para el año 2013, tomando como fundamento básico la "Prevención" de cada uno de los eventos o hechos de corrupción que puedan presentarse, y por otra parte la potestad que se encuentra en cabeza de todos los ciudadanos bajo el ejercicio de puro y legítimo de sus deberes y derechos los cuales se establecen dentro del marco de la Constitución Política y la Ley. Es en ese contexto, la administración municipal presenta con detalle la visión, la misión y, en particular, los objetivos, las estrategias de trabajo y las acciones que se deberían realizar como elementos subyacentes a la ejecución de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

En razón a lo anterior, la Administración Municipal de Hatónuevo La Guajira, en cabeza del señor Alcalde Dr. **REINER LEONARDO PALMEZANO RIVERO**, se encuentra comprometida con la sociedad en general a impulsar, desarrollar y ejecutar el programa



Anticorrupción y de Atención al Ciudadano promovido por el Gobierno Nacional, en aras de fomentar en cada uno de nuestros servidores públicos las estrategias del Buen Gobierno y atención al ciudadano. Por lo tanto, en el presente texto se plasmarán las acciones y estrategias a implementar, partiendo que para ello se requiere del talento humano idóneo y con la experiencia necesaria para rendir a la comunidad Hatónuevera los resultados de una gestión orientada al cumplimiento de nuestro plan de desarrollo **“REINANDO EL PROGRESO EN HATONUEVO”**.

Como también promover los principios y valores institucionales, contenidos en el Plan de Desarrollo 2012-2015 y el Código de Ética de la Alcaldía Municipal de Hatónuevo.

Así mismo, generar un ambiente de confianza constante de los ciudadanos frente a la administración municipal y frente a los particulares que participen en la prestación de servicios públicos, asegurando el control social, la seguridad ciudadana y la garantía de los derechos mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades, el trato digno y la eliminación de las desigualdades.

Por tal razón, se expide el presente **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**, para la vigencia 2013, de conformidad a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.



6. OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 6.1 El PLAN ANTICORRUPCIÓN, tiene por objetivo brindarle a la comunidad Hatonuevera CONFIANZA, promover el Ejercicio del Control Ciudadano, la transparencia en las actuaciones de la administración municipal y fortalecer las herramientas para la atención a las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía.
- 6.2 Apoyar a la transformación de cada una de las condiciones funcionales y estructurales que puedan propiciar o coadyuvar el crecimiento del flagelo de la corrupción, creando un espacio o escenario institucional óptimo y adecuado en el cual se puedan adoptar y crear estrategias claras, objetivas y concretas en el marco de lucha contra la corrupción encaminada a orientar una gestión hacia la eficiencia, transparencia y rectitud.
- 6.3 Informar y brindar de herramientas contundentes a la ciudadanía Hatonuevera en el ejercicio y control del derecho político que ostentan.
- 6.4 Promover y socializar herramientas e instrumentos encaminados a la prevención, disminución y denuncia de los actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- 6.5 Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual, creación del sistema de alertas tempranas en tiempo real las cuales permitirán identificar en cada uno de sus procesos contractuales los riesgos que se pueden llegar a presentarse desde la planeación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
- 6.6 Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.



- 6.7 Buscar 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.

7. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 7.1 Promover el Fortalecimiento del Sistema Nacional de Lucha contra la Corrupción.
- 7.2 Institucionalizar en la Administración Pública incentivando las Prácticas de Buen gobierno, la Ética, la Transparencia y la Lucha contra la Corrupción en la administración municipal "REINANDO EL PROGRESO EN HATONUEVO".
- 7.3 Promover la activa participación de los Medios de Comunicación en la Lucha contra la Corrupción.
- 7.4 Lograr el Compromiso de la Sociedad en la participación y fiscalización activa en la Lucha contra la Corrupción.
- 7.5 Implementación de la Estrategias Anti trámites.

Como lo consagra el ARTÍCULO 73 de la ley 1474 de 2011, el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha



contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas:

- a. El mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad,
- b. Las medidas concretas para mitigar esos riesgos,
- c. Las estrategias anti trámites y
- d. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

PARÁGRAFO: En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

El Programa Presidencial de Lucha contra la Corrupción, en cumplimiento a lo señalado en la Ley 1474 de 2011, se encuentra diseñando la metodología que deberán implementar las entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal.

La Administración municipal de Hatónuevo La Guajira, cuenta con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, el cual define todos los procesos y procedimientos a desarrollar en cada una de las dependencias de la alcaldía, además actualizara y optimizara el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores. Por lo cual la metodología de este sistema se validará con la 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 Administración municipal “**REINANDO EL PROGRESO EN HATONUEVO**” revisará los procesos y procedimientos de contratación en aras de determinar el mapa de riesgos de contratación del Municipio, razón por la cual se publicará bimensualmente en la página WEB de la Institución el informe de contratación que se presente a la Contraloría Departamental.
- ❖ Divulgación en la página web del Municipio <http://www.hatonuevo-laguajira.gov.co> del Estatuto Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano 2013.
- ❖ Dinamización y actualización del link de Quejas y Reclamos <http://www.hatonuevo-laguajira.gov.co/quejas.shtml?apc=I-xx-1-&s=q&m=I> con el fin de que los Hatonueveros 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.
- ❖ Se publicará 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.

8. ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES

Estrategia: Con el propósito de hacer más eficiente, eficiente y pronta la atención a los ciudadanos en el momento de hacer un trámite y solicitar información en cada una de las dependencias de la Alcaldía Municipal, se implementara para el 2013 un nuevo proceso tecnológico en busca de crear y viabilizar el servicio de una (1) intranet que permita la intercomunicación entre todas las dependencias de la administración bajo los parámetros de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Estrategia: Capacitaciones “Servidores públicos transparentes e Idóneos, trabajando por Hatónuevo”. Toda prestación del servicio implica que en el ejercicio o desempeño de



sus labores cada uno de los servidores públicos demuestre voluntad y deseo permanente por satisfacer a cabalidad las necesidades de los ciudadanos, brindando con un alto nivel de excelencia y calidad del servicio la información integral, idónea, respuesta oportuna de sus peticiones logrando superar las expectativas de la comunidad. Es por lo anterior que la administración municipal **“REINANDO EL PROGRESO EN HATONUEVO”** para periodo 2012 – 2015 se encuentra comprometida con la implementación de programas de capacitación para todos los funcionarios de la entidad que incluya prestación de servicio al cliente, ética y conducta del buen servidor, lineamientos de buen gobierno, marco de acción de la función pública.

Estrategia: Implementación del Manual de Contratación y Código de ética del municipio de Hatónuevo. La administración municipal **“REINANDO EL PROGRESO EN HATONUEVO”**, en el año 2013 implementara el manual de contratación municipal que tiene por objeto fijar políticas, lineamientos, procedimientos, pautas de seguimiento, evaluación y control de las actividades en la planeación, selección y ejecución contractual que adelanta el municipio a través de las dependencias o secretarías ejecutoras y la Oficina Asesora Jurídica. Además de estipular las actuaciones de los servidores y contratistas que intervengan en la contratación, los cuales se deben desarrollar con sujeción a los principios de transparencia, economía, responsabilidad y selección objetiva, el cumplimiento de los fines estatales la continua y eficiente prestación de los servicios públicos la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con la entidad en la consecución de dichos fines.

Estrategia: Se implementaran y diseñaran manuales y/o folletos institucionales, que plasmen información completa programas de educación y comunicación, accesibles, sencillos y claros, que proporcionen a la ciudadanía toda la información necesaria para realizar un trámite o solicitar un servicio, poniendo énfasis en los estándares éticos que la dependencia o entidad se compromete a cumplir, además de incluir formas de participación ciudadana.

9. 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.

- 9.1 Atención al Público: para atender los requerimientos y necesidades de los ciudadanos, la atención al público por parte de los funcionarios de la Administración Municipal se estableció un horario de lunes a viernes de 8:00a.m. a 12:00 del mediodía y de 2:00 a 6:00 p.m. lo cual garantiza que la Administración Municipal sea accesible a la comunidad.
- 9.2 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.
- 9.3 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.
- 9.4 Nuestra página web principal cuenta con un espacio o Link 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.
- 9.5 La Alcaldía Municipal de Hatónuevo, dispone a la Oficina de Archivo Municipal, como receptora de la documentación entrante a la Alcaldía, quien remitirá a su vez las Quejas, Sugerencias y Reclamos a la Oficina de Talento Humano, con el objeto de darles respuesta, conforme a los términos establecidos en la ley colombiana.
- 9.6 En los casos que se deslumbre queja contra funcionarios de la administración municipal, por la supuesta comisión de conductas constitutivas de faltas



disciplinarias, la Oficina de Talento Humano, pondrá a consideración del Comité Disciplinario Interno, para su estudio.

- 9.7 De igual modo también existe un Buzón de Sugerencias Quejas y Reclamos, el cual cuenta en su parte exterior con un formato donde el Ciudadano puede interponer su opinión sobre la atención y el servicio prestado por los funcionarios o cualquier sugerencias, quejas o reclamos que desee expresar, el cual será abierto por la persona que ejerza las funciones de Control Interno, el cual notificara a el Funcionario del cual se refiera la solicitud por parte del Ciudadano.
- 9.8 Se realizan un (1) Consejo Comunal cada semana en un Barrio del municipio con el acompañamiento de los Presidentes de Juntas de Acción Comunal y al igual en las diferentes veredas del municipio junto con los secretarios de despacho, jefes de oficinas y coordinadores con el fin de ofrecer espacio de disertación, dialogo y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos, inquietudes y solicitudes en las diferentes áreas que maneja cada secretaria, llegando a las comunidades más apartadas del municipio y haciendo presencia constante en las mismas.
- 9.9 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, la comunidad deberá certificar la conformidad o inconformidad de las obras para su respectiva liquidación.
- 9.10 Se cuenta con los siguientes programas, servicios y personal para brindar atención a la ciudadanía:
- ✓ Oficina de Asesoría Jurídica.
 - ✓ Secretario de Gobierno y Asuntos Administrativos.
 - ✓ Secretario de Salud.
 - ✓ Secretaria de Educación.



- ✓ Secretaria de Planeación.
- ✓ Secretaria de Rentas y Tesorería
- ✓ Secretaria Ejecutiva del Despacho del Alcalde
- ✓ Auxiliar de atención y servicio al cliente.
- ✓ Coordinadora del Adulto mayor.
- ✓ Enlace del Programa UNIDOS.
- ✓ Enlace del Programa Más Familias en Acción.
- ✓ Coordinador del SISBEN.
- ✓ Comisaría de Familia.
- ✓ Inspección de Policía.

10. LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: 7759240

11. Fax: 7759302

12. Responsables: CONTROL INTERNO, SECRETARIOS Y JEFES DE OFICINAS

13. RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas de la administración pública es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía; tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública; sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Razón por la cual el Municipio de Hatónuevo, garantiza los espacios de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, convocando a audiencias públicas con la intervención de los presidentes de Junta de Acción Comunal, Organismo de Control y comunidad en general, donde de manera previa y con antelación se les comunica para garantizarles el ejercicio del control social, con el fin de:



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA
MUNICIPIO DE HATÓNUEVO
ALCALDIA MUNICIPAL



- Fortalecer el sentido de lo público.
- Recuperar la legitimidad.
- Facilitar el ejercicio del control social a la gestión pública.
- Contribuir al desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos.
- Constituir un espacio de interlocución directa entre los servidores públicos y la ciudadanía, trascendiendo el esquema de que esta es solo una receptora pasiva de informes de gestión.
- Servir como insumo para ajustar proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades y demandas de la comunidad.