



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE



## **ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA**

**LUIS ALBERTO MOLINARES FELIPE  
ALCALDE**

### **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013**

**ZONA BANANERA, ABRIL DE 2013.**



## SECRETARIOS Y JEFES DE DESPACHOS

### **Alfonso Bequis Gutiérrez**

Secretario de planeación y Obras Publicas

### **Rodolfo Llinas Cabarcas**

Secretario de Hacienda y Crédito Público

### **Yaritza Noche Arzuza**

Secretaria del Interior y Convivencia Ciudadana (e)

### **Leandro Castillo**

Secretario de Desarrollo Social y Comunitario

### **Jorge Luis Villalobos Montes**

Secretario de Desarrollo Económico

### **José Rodríguez Zapata**

Jefe de Presupuesto

### **Cristóbal Caballero Iglesia**

Jefe oficina de las TICs

### **Alberto Rodríguez Torres**

Jefe oficina de Talento Humano

### **Harold Brito Méndez**

Jefe Oficina de Control Interno



## TABLA DE CONTENIDO

1.	Índice de la Tabla	
2.	Introducción	pág. 5
3.	Programas y Funciones de la Gestión Pública	pág. 7
4.	Marco Legal	pág. 9
5.	Objetivos	pág. 10
6.	Visión	pág. 11
7.	Misión	pág. 12
8.	Componentes del Plan	pág. 13
9.	Valores Institucionales	pág. 14
10.	<b>Estrategia de Lucha Contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.</b>	
	✓ Identificación de Riesgos e Implementación de medidas	pág. 15
	✓ Mapa de Riesgos parte I	pág. 19
	✓ Mapa de Riesgos parte II	pág. 21
	✓ Estrategia de Trámites	pág. 23
	✓ Mapa de Trámites	pág. 25
	✓ Rendición de Cuentas	pág. 26
	✓ Estrategia para la Rendición De Cuentas	pág. 27
	✓ Mecanismos para fomentar el Dialogo con los Ciudadanos	pág. 30
	✓ Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	pág. 32
	✓ Desarrollo Institucional Para el Servicio al Ciudadano	pág. 33
	✓ Afianzamiento de la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos	pág. 34



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



- ✓ Fortalecimiento de los Canales de Atención pág. 35
- ✓ Trámites de Recepción pág. 36
- ✓ Consolidación, Seguimiento y Control del plan pág. 37



## INTRODUCCION

La alcaldía Municipal Zona Bananera, teniendo como representante al Doctor LUIS ALBERTO MOLINARES FELIPE, comprometido con el desarrollo social, económico, cultural y político del municipio y acorde a las políticas para la construcción de un estado socialmente justo.

Teniendo como objeto primordial promover los principios y valores fundamentales, contenidos en el plan de desarrollo 2012-2015 y en el código de ética de la alcaldía Municipal Zona Bananera.

Así mismo, es conveniente crear un ambiente de confianza de los ciudadanos hacia la administración municipal, como también frente a los particulares que prestan servicios públicos, que proporcionan seguridad ciudadana, control social, procesos con transparencia, garantía de derechos, igualdad de oportunidades y trato digno.

En virtud de lo anteriormente expuesto se expide el presente plan anticorrupción y estrategia de atención al ciudadano para el año 2013, dándole cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 inciso primero que en su tenor literal dice: *“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 contemplara, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas*



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



*concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.”*

En ese contexto presentamos ahora con detalle la visión, misión y en particular los objetivos, estrategias de trabajo y las acciones que se deberían realizar como elementos para la ejecución del plan anticorrupción, en virtud del compromiso de esta administración con la comunidad de fomentar en nuestros servidores públicos las estrategias de buen gobierno.



## PROGRAMAS Y FUNCIONES DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Programa: Implementación del sistema de gestión de la calidad en la gestión pública

- Implantación de la norma técnica NTC GP 1000, 2004.
- Implementación del mapa de procesos y los indicadores de gestión de calidad.

Programa: Reestructuramos la administración para ser más eficientes

- Estudios sobre los cargos y el perfil del talento humano necesario en la estructura administrativa del municipio.
- Rediseño del manual de funciones y de procedimientos ajustados a los requerimientos de los avances en la gestión de la calidad.

Programa: Todos informados para la gobernabilidad.

- Implementación de los procesos de rendición de cuentas.
- Creación de la oficina de atención, quejas y reclamos.
- Implementación de los presupuestos participativos para proyectos autogestión comunitaria.

Programa: Mejorando a través de la gestión y el control.

- Diseño del mapa de áreas susceptibles de corrupción.
- Fortalecimiento del modelo estándar de control interno y el mapa de riesgo.

Programa: finanzas saludables.

- Capacitación de los funcionarios públicos en materia de finanzas territoriales.

Programa: Zona Bananera para todos, de la mano del buen gobierno.

- Implementación de la cultura de rendición de cuentas de los funcionarios ante la comunidad.
- Impulso para la creación de las veedurías ciudadanas.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



- Realización de capacitaciones en materia de normatividad, legislación, mecanismo de gestión y formulación de proyectos de las organizaciones civiles y comunitarias.

Lo anterior demuestra el compromiso del ente territorial para cerrarle espacios a la corrupción y brindarle espacios a la ciudadanía para que participe, se informe de la gestión de la administración municipal y se comprometa en la vigilancia de lo público.



## MARCO LEGAL

1. Constitución Política de Colombia.
2. Código Contencioso Administrativo.
3. Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario.
4. Ley 678 de 2001 por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial.
5. Ley 1474 de 2012 Estatuto Anticorrupción.
6. Decreto Numero 019 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
7. Decreto Nacional 2145 de 1999 por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del Orden Nacional y Territorial.
8. Decreto Reglamentario 1599 Adopción MECI 1000:2005.
9. Resolución Municipal Numero 003 de febrero 27 de 2012 por medio de la cual se acoge el Código de Ética del Municipio Zona Bananera.
10. Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015.
11. Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).



## OBJETIVOS

### Generales:

- Adoptar el plan atendiendo las directrices contempladas en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011.
- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- Identificar las causas de las debilidades en cada uno de los procesos que adelanta la entidad.
- Identificar las fortalezas en cada uno de los procesos que adelanta la entidad.

### Específicos:

- Definir la acción a mejorar y diseñar las políticas en cada uno de los procesos.
- Aplicar los valores y principios éticos de la alcaldía en cada uno de los procesos.
- Fortalecer el sistema de control interno.
- Incentivar a los grupos comunitarios y veedores para el seguimiento y control social de los recursos públicos.
- Fortalecer a los grupos de veedurías para un verdadero control social de las inversiones y recursos públicos a través de capacitaciones.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE



## VISION

La proyección de este gobierno para los años futuros es ver al Municipio Zona Bananera como un ente en desarrollo progresivo, con un entorno saludable y con oportunidades para todos, un municipio progresista, en donde se valoren las identidades culturales, con un progreso económico constante.

Un Municipio en donde se promueva el empleo digno y el bienestar de los ciudadanos, con mejoras en la calidad de los recursos naturales y su amplia biodiversidad.

Ante todo lograr en el 2016 ser un ente territorial libre de corrupción en el cual impere la ética y la buena gestión pública.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



## **MISION**

Consolidarnos como un Municipio justo y equitativo que proporcione las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos y deberes constitucionales, que brinde confianza y obtenga credibilidad de los ciudadanos por la prestación oportuna de los bienes, obras y servicios en procura del mejoramiento continuo, del bienestar y la calidad de vida de la comunidad.



## COMPONENTES DEL PLAN

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. La formulación de esta herramienta se basó en la metodología propia de cada componente. Se han mantenido las acciones que ya viene realizando la entidad, relacionada con esta política.

El Plan se realiza en cumplimiento de la ley 1474 de 2011, artículo 73. "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 contemplara, entre otras cosas, el mapa de riesgo 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." (...)



## VALORES INSTITUCIONALES

**Eficiencia:** Para los servidores públicos municipales es la capacidad de acción para alcanzar los objetivos propuestos haciendo uso racional de los recursos disponibles, además de la persistencia que debe poseer cada funcionario para adelantar las labores y metas que busquen el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad.

**Respeto:** Para los servidores públicos municipales es la consideración y aprecio que se tiene hacia las personas y las normas que rigen su relación. Es el reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno y de esta manera defender la opinión propia y la visión, misión institucional.

**Responsabilidad:** para los servidores públicos municipales es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente. Es la obligación moral por cumplir las funciones y obligaciones asignadas.

**Transparencia:** para los servidores públicos municipales es el cumplimiento del que hacer como servidor público de conformidad con los deberes y obligaciones a los que se ha comprometido con la institución y la comunidad.

**Solidaridad:** para los servidores públicos municipales es la capacidad de actuar en unión, sintiendo como propias las



causas, intereses y responsabilidades de otros e manera desinteresada y oportuna.

## IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

**Riesgo de corrupción:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad que por la acción u omisión, mediante el uso inadecuado del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Para la implementación de este componente se establecieron los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades. Se identificaron los Riesgos de Corrupción, se analizaron las probabilidades de materialización de los Riesgos de Corrupción, se hizo la valoración de los Riesgos de Corrupción estableciendo los controles, se determinaron las actividades pertenecientes a la política de Administración de Riesgo de Corrupción, se estimaron los elementos propios del seguimiento, así como los periodos para el mismo y finalmente se elaboró el mapa de Riesgo de Corrupción.



## **MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

- La Alcaldía Municipal de ZONA BANANERA - MAGDALENA se fortalecerá en el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos así como sus causas, clasificando los riesgos con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores.
- Se actualizara el mapa de riesgos tanto de los procesos de contratación pública como de los demás procesos en que intervenga la alcaldía municipal, del cual se tomará insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.
- Se divulgará a través de todos los medios disponibles el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la Alcaldía, como de la comunidad en general.
- Página Web [www.alcaldiazonabananera-magdalena.gov.co](http://www.alcaldiazonabananera-magdalena.gov.co) con actualización permanente donde se presenten información relacionados con los planes, programas de la Alcaldía Municipal.
- Presentación de consultas, quejas, peticiones y reclamos por medio de la ciudadanía a través de la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en las instalaciones de la Alcaldía Municipal.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



- Se garantizara que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias estarán ceñidas a lo exigido por el Decreto Nacional 734 de 2012 y se

Publicaran oportunamente en el Portal Único de Contratación -SECOP.

- Se promulgará para que la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiere el Municipio con calidad, oportunidad, y eficacia.
- Igualmente la Alcaldía municipal de ZONA BANANERA - MAGDALENA se encuentra revisando el mapa de riesgos de todas las áreas.
- Así mismo La alcaldía municipal revisará los procesos y procedimientos de contratación con el fin de determinar el mapa de riesgos de contratación del municipio.
- Se encargara de Divulgar en la página web del municipio el Estatuto Anticorrupción y la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
- Se implementara el buzón de sugerencias en cada dependencia 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.
- Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dar traslado de las mismas a los entes de control.
- Declaración de Buen Gobierno y Gestión Pública Efectiva.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



- Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la Administración Municipal de Zona Bananera - Magdalena.
  
- Responder los Derechos de petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se pueda ver afectado.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



## MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN PRIMERA PARTE

MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN						
Entidad		ALCALDIA ZONA BANANERA DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA				
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
PROCESO Y OBJETIVOS	CAUSAS	RIESGO		PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
		N O	DESCRIPCIÓN		TIPO DE CONTROL	
Direccionamiento Estratégico	No propiciar los mecanismos adecuados para que la comunicación y la información se difunda de manera integral respetando los conductos regulares	1	Ausencia de Canales de Comunicación.	<b>Posible</b>	<b>Preventivo</b>	<b>Evitar Riesgo</b>
Direccionamiento Estratégico	No presentar los límites de las actuaciones de cada funcionario de la entidad	2	Concentración de funciones	<b>Posible</b>	<b>Preventivo</b>	<b>Reducir Riesgo</b>
Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de pertinente aplicación del proceso de gestión documental relacionada con las actividades contables y financieras.</li> <li>2. Falta de un manual de procedimientos contables y tesorales.</li> <li>3. Herramienta tecnología con deficientes parámetros de control para las operaciones financieras de la entidad.</li> </ol>	3	Archivos contables con vacíos de información	<b>Posible</b>	<b>Correctivos</b>	<b>Evitar Riesgo</b>
Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto)	La falta de control cruzado que permita determinar la trazabilidad de los movimientos presupuestales y su correspondiente registro contable	4	Afectación de rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio a cambio de una retribución económica.	<b>Posible</b>	<b>Preventivo</b>	<b>Reducir Riesgo</b>
Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inexistencia de un proceso contable de registro oportuno.</li> <li>2. Falta de más talento humano encargado del registro diario de las operaciones de la</li> </ol>	5	Inclusión de gastos no autorizados	<b>Posible</b>	<b>Preventivo</b>	<b>Evitar Riesgo</b>



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



	entidad.					
Contratación (como proceso o los procedimientos ligados a éste)	1. No identificar de manera clara de todas las necesidades de adquisición de bienes y servicios ajustado al plan anual de compras	6	Estudios previos o de factibilidad superficiales	<b>Posible</b>	<b>Preventivo</b>	<b>Reducir Riesgo</b>
Contratación (como proceso o los procedimientos ligados a éste)	La falta de más talento humano con las competencias para supervisar contratos.	7	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	<b>Posible</b>	<b>Preventivo</b>	<b>Evitar Riesgo</b>
Información y documentación	No tener una adecuada gestión documental	8	Deficiencia en el manejo documental y de archivo	<b>Posible</b>	<b>Correctivo</b>	<b>Evitar Riesgo</b>
Información y documentación	Falta de personal capacitado en gestión documental, en el que se pueda delegar funciones	9	Concentración de información de determinada actividades o procesos en una persona	<b>Posible</b>	<b>Correctivo</b>	<b>Reducir Riesgo</b>
Información y documentación	La falta en la entidad de aplicativos o elementos físicos que impidan el acceso no autorizado a los sistemas de información	10	Sistema de información susceptible de manipulación o adulteración	<b>Posible</b>	<b>Correctivo</b>	<b>Evitar Riesgo</b>
Información y documentación	El desconocimiento por parte del funcionario sobre la entrega de información al público.	11	Ocultar a la ciudadanía la información considera publica	<b>Posible</b>	<b>Correctivo</b>	<b>Reducir Riesgo</b>
Investigación y sanción	La falta de conocimiento del servidor sobre los pronunciamientos jurisprudenciales o doctrinarios en materia disciplinaria	12	Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación	<b>Posible</b>	<b>Preventivo</b>	<b>Reducir Riesgo</b>
Actividades regulatorias	Situaciones subjetiva del servidor que interviene en el proceso regulatorio que le permiten incumplir los marcos legales y éticos	13	Trafico de influencias	<b>Posible</b>	<b>Preventivo</b>	<b>Evitar Riesgo</b>
Trámites y/o servicios internos y externos	Falta de racionalización y regulación de trámites.	14	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad	<b>Posible</b>	<b>Correctivo</b>	<b>Evitar Riesgo</b>
Trámites y/o servicios internos y externos	Situaciones subjetiva del servidor que interviene en el proceso regulatorio que le permiten incumplir los marcos legales y éticos	15	Tráfico de influencia, amiguismo	<b>Posible</b>	<b>Preventivo</b>	<b>Evitar Riesgo</b>
Reconocimiento de un derecho (p.e. expedición de	Situaciones subjetiva del servidor que interviene en el proceso regulatorio que le permiten incumplir los marcos legales y	16	Ofrecer beneficios económicos para acceder la expedición de una	<b>Posible</b>	<b>Preventivo</b>	<b>Reducir Riesgo</b>



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



licencias y/o permisos)	éticos		licencia o para su obtención sin el lleno de los requisitos legales			
-------------------------	--------	--	---	--	--	--

## MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN SEGUNDA PARTE

No.	SEGUIMIENTO		
	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
1	Desarrollo de una plataforma tecnológica que articule los sistemas de información y base de datos, en la ejecución de los procesos	Secretario de Planeación y obras publicas	Plataforma tecnológica en funcionamiento
2	Fortalecimiento de la implementación del manual de funciones	Personal del proceso de contratación	100% de funcionarios que conocen sus funciones
3.1	Implementación del proceso de gestión documental relacionada con las actividades contables y financieras	Secretario de Planeación y obras publicas	Proceso implementado
3.2	Elaboración del manual de procedimientos contables y tesoral	Secretario de Hacienda	Manual elaborado
3.3	Gestión de una herramienta tecnología con eficientes parámetros de control para las operaciones financieras de la entidad	Secretario de Hacienda	Herramienta tecnológica implementada
4	Capacitación en parametrización del sistema contable, al personal del proceso	Secretario de Hacienda	Número de funcionarios que conocen los parámetros del proceso
5.1	Revisión detallada y optimización del proceso de registro oportuno de las operaciones económicas generada por la entidad	Secretario de Hacienda	Proceso optimizado
5.2	Gestionar el talento humano necesario encargado del registro diario de las operaciones de la entidad	Secretario de Hacienda	Un funcionario responsable del proceso.
6.1	Capacitación en gestión de contratación al personal del proceso	Personal del proceso de contratación	Número de funcionarios que conocen y aplican las normas
6.2	Revisión detallada del plan anual de compras	Personal del proceso de contratación	Numero de necesidades identificadas
7	Capacitación en gestión de contratación y supervisión a personal con perfil adecuado	Personal del proceso de contratación	Número de funcionarios que conocen y aplican las normas
8	Implementación del proceso de gestión documental	Secretario de Planeación y obras publicas	Proceso implementado
9	Capacitación en gestión documental a personal del proceso	Jefe de Talento Humano	Número de funcionarios que conocen y aplican las normas
10	Capacitación en normas y políticas de seguridad de la información	Jefe de Talento Humano	Número de funcionarios que conocen y aplican las



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



			normas
11	Elaboración y publicación del portafolio de servicios de la entidad	Secretario del interior	Número de ejemplares elaborados
12	Fortalecimiento en el respeto por lo publico	Jefe de Talento Humano	100% de jefes de despacho sensibilizados
13	Fortalecer la cultura del autocontrol, autorregulación y el autocontrol	Jefe de Talento Humano	100% de funcionarios que conocen la perspectivas del proceso
14	Realización del inventario de trámites y servicios de la entidad	Jefe de las TICs	Número de trámites y servicios racionalizado
15	Fortalecimiento de la cultura ética en los funcionarios	Jefe de Talento Humano	100% de funcionarios que conocen las normas
16	Capacitación en el ámbito de las responsabilidades y deberes de los funcionarios de los ente territoriales	Jefe de Talento Humano	100% de funcionarios que conocen las normas



## ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

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

**Simplificación de Procedimientos Internos:** Con la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, la alcaldía municipal pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación normativa, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión administrativa.

**Mejora Procesos Internos de Comunicación:** Con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos o solicitar información de las dependencias de la alcaldía municipal.

**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



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



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 usuarios.

Actualización del Código de Ética: La administración del Municipio Zona Bananera 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 periodo 2012 - 2015 se implementó el código de ética en la alcaldía, que contiene las normas de comportamiento, sobre las que descansa la cultura organizacional de la entidad, como un modo de vida integrado, representado en los principios y valores que forman parte de la identidad colectiva y que posibilite la convivencia entre los funcionarios y la ciudadanía en general.



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE



## MAPA DE TRÁMITES

No	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCEDIMIENTO O REGULACIÓN	TIPO DE PROCEDIMIENTO	NIVEL DE INTERVENCIÓN	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA O PROYECTO	PRODUCTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TIPO DE FINANCIACIÓN DEL PROYECTO	FECHA DE INICIO	FECHA DE FINALIZACIÓN
1	Registro de publicidad exterior visual	Tramite	Racionalización	Automatización	Realización del trámite en forma electrónica apoyado en las herramientas tecnológicas. Seguimiento del trámite por internet	Usuario obtienen tramite electrónicamente	Planeación y Obras Publicas	Interna	02-05.13	30-12-13
2	Certificado de estratificación	Servicio	Racionalización	Automatización	Realización del servicio en forma electrónica apoyado en las herramientas tecnológicas. Seguimiento del trámite por internet	Usuario obtienen servicio electrónicamente	Planeación y Obras Publicas	Interna	02-05.13	30-12-13
3	Concepto de uso del suelo	Servicio	Racionalización	Automatización	Realización del servicio en forma electrónica apoyado en las herramientas tecnológicas. Seguimiento del trámite por internet	Usuario obtienen servicio electrónicamente	Planeación y Obras Publicas	Interna	02-05.13	30-12-13
4	Expedición de certificado del Sisben	Tramite	Racionalización	Estandarización	Proceso de verificación y registro.	Tramite estandarizado	Coordinación del Sisben	Interna	02-05-13	30-08-13



## RENDICIÓN DE CUENTAS

Este ejercicio de control social busca en términos generales la transparencia en la administración pública y fortalecer el buen gobierno.

La Estrategia de Rendición de Cuentas incluye acciones que se suman a las que de antemano viene desarrollando el ente territorial siguiendo los lineamientos de la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas, el Conpes 3554 del 12 de abril de 2010 y de conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción. Se pretende que la rendición de cuentas a la ciudadanía sea un ejercicio periódico que afiance la relación del ciudadano Zonero con su administración Municipal. Por lo cual se formula la Estrategia que se describe a continuación:



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



## ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS MEJORAR LOS ATRIBUTOS DE LA INFORMACIÓN E INCENTIVOS PARA QUE LOS FUNCIONARIOS RINDAN CUENTAS

Objetivo Específico	# A	Acción Concreta	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Descripción del indicador	Información del responsable de la ejecución de la acción		Línea base del indicador	Fecha de la Línea base del indicador	Meta final para el indicador	Fecha de la meta final para el indicador	Seguimiento en Comité	Periodicidad de Actuación
						Área	Cargo Responsable						
Mejora los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos	1	Creación Comité de Apoyo al Proceso de RC	Creación Comité de Apoyo al Proceso de RC en la vigencia	Comité Creado	Se define: coordinador, integrantes, niveles de responsabilidad, funciones, objetivos, tiempos.	Despacho	Alcalde	0	Mayo de 2013	1	Diciembre de 2015	Alcalde realiza seguimiento	anual
	2	Informe de Gestión	Informe de Gestión de la vigencia	Informe elaborado	Debe tener: • Presentación • Introducción. • Resumen ejecutivo • Contexto • Contenidos institucionales obligatorios • Información de interés para la ciudadanía	Financiera y Planeación	Jefe de Hacienda Jefe de Planeación	100%	15-01-14	1	15-02-14	X	Anual
	3	Cronograma de trabajo	Cronograma de trabajo para el proceso de RC	Cronograma de trabajo elaborado	Se definen: Actividad, Responsable, Avances, Observaciones	Comité de apoyo	Jefes de Despachos. Jefes de Áreas	0	02-05-13	1	30-07-13	X	Anual
	4	Estrategia	Estrategia	Estrategia	Debe definir:	Oficina	Jefe de	0	02-05-	1	Dicie	X	Anual



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



	a de Comunicación	de Comunicación para el proceso de RC	a Elaborada	Introducción Objetivo general, Objetivos específicos, Medios utilizar, Comunicación interna, externa, previa, durante, posterior, Tipo de campañas , Cronogramas	de Comunicaciones	Comunicaciones		13		mbre de 2013		
5	Compilación y publicación del marco normativo vigente para la RC	Publicación virtual de documentos sobre la rendición de cuentas	Documentos públicos/ Ejes temáticos para la RC	Determinar el porcentaje de los documentos publicados en cada eje de la RC , buscado equilibrios en los temas	Comité de apoyo	Jefes de Despachos. Jefes de Áreas	70%	05-05-13	70 %	30-12-13	X	Anual
6	Publicación virtual de la evaluaciones que se realicen en el Municipio de la políticas y/o sus componentes	Numero de evaluaciones realizadas al año	Sumatoria de la evaluaciones publicadas al año	Seguimiento al número de evaluaciones publicadas en el año	Comité de apoyo	Jefes de Despachos. Jefes de Áreas	50%	15-05-13	100 %	Diciembre de 2013	X	Anual
7	Realizar capacitaciones a los funcionarios de la Administración sobre gestión pública territorial con énfasis en rendición de	Capacitaciones	Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas	Brinda información respecto del avance en la capacitación a servidores públicos	Comité de apoyo	Jefes de Despachos. Jefes de Áreas	0	02-05-13	2	Diciembre de 2013	X	Anual



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



	cuentas											
8	Elaborar formato de propuesta o pregunta previa de RC y divulgarlo	Creación de formato	Formato elaborado	Posibilita la participación previa de los ciudadano y las organizaciones	Comité de apoyo	Jefes de Despachos. Jefes de Áreas	0	15-01-13	1	01-02-14	X	01 de febrero
9	Formular el reglamento del EPRC	Reglamento de EPRC	Reglamento promulgado	Facilita la realización del evento de RC, propone una hoja de ruta, se debe ajustar a las normas	Comité de apoyo	Jefes de Despachos. Jefes de Áreas	0	15-01-13	1	15-02-14	X	15 de febrero
10	Elaborar formato de propuesta o pregunta para EPRC y divulgarlo	Creación de formato	Formato elaborado	Posibilita la participación Durante el Evento RC de los ciudadano y las organizaciones	Comité de apoyo	Jefes de Despachos. Jefes de Áreas	0	01-12-13	1	08-02-14	X	08 de febrero



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



## MECANISMOS PARA FOMENTAR EL DIALOGO CON LOS CIUDADANOS

Objetivo Específico	# A	Acción Concreta	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Descripción del indicador	Información del responsable de la ejecución de la acción		Línea base del indicador	Fecha de la Línea base del indicador	Meta final para el indicador	Fecha de la meta final para el indicador	Seguimiento en Comité	Periodicidad de Actuación
						Área	Cargo Responsable						
Fomentar el dialogo con los ciudadanos , la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas	1	Promover la realización de audiencias públicas de rendición de cuentas a los ciudadanos con participación de organizaciones sociales y grupos interés sectorial	Entidades en las que se promueve la realización de ERDC	Números de entidades en la que se promuevan ERDC	Se define: coordinador los evento y establecer el número de entidades en los que se promueva la realización	Comité de apoyo	Jefes de Despachos. Jefes de Áreas	0	02-05-13	2	15-03-14	X	anual
	2	Fomentar un Observatorio Municipal para la política	Estructuración de un Observatorio Ciudadano para la política	Porcentaje de avances en la estructuración del observatorio	Se miden los avances en la estructuración del Observatorio	Comité de apoyo	Jefe de Hacienda Jefe de Planeación	100%	15-05-13	1	15-03-14	X	Anual



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



	publica	publica	orio									
3	Divulgar anualmente entre las organizaciones de la sociedad civil del municipio o la agenda para la RC	Un evento de divulgación	Un evento	Un evento con participación de las organizaciones de la sociedad civil con asiento en el municipio	Comité de apoyo	Jefe de Hacienda Jefe de Planeación	0	15-05-13	1	15-12-13	X	Anual
4	Promover la capacitación de la ciudadanía en temas de participación ciudadana	Un evento de capacitación al año	Número de entidades y ciudadanos con participación en la jornada	Mide número de entidades y ciudadanos con participación en la jornada	Comité de apoyo	Jefe de Hacienda Jefe de Planeación	0	02-05-13	1	30-12-13	X	Anual



## **MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Alcaldía del Municipio ZONA BANANERA - MAGDALENA para brindar una mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos:

- Página Web [www.zonabananera-magdalena.gov.co](http://www.zonabananera-magdalena.gov.co) la cual a partir del 2012 hasta el 2015 contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos del municipio.
- La alcaldía del municipio de ZONA BANANERA – MAGDALENA para brindar mejor atención a las quejas, reclamos y denuncias de toda la comunidad ha establecido los siguientes mecanismos: correo electrónico [alcaldia@zonabananera-magdalena.gov.co](mailto:alcaldia@zonabananera-magdalena.gov.co) la cual a partir del 2012 – 2015.
- Además de los mecanismos anteriores, la alcaldía municipal ha implementado en las instalaciones de la misma, la ventanilla de atención al ciudadano en donde se recibirán las quejas, peticiones, reclamos y también se suministrara la información que el ciudadano requiera, en un horario de atención de 8:00 A.M. hasta las 5:00 P.M.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



## DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

ÍTEM	Evaluación				Acción	Responsable	Indicador
	CT	CP	NC	NE			
Del portafolio de servicios				X	Definir y difundir portafolio de servicios	Secretaria del interior	Número de ejemplares difundido
Procedimientos de soporte de los servicios y trámites			X		Implementar y optimizar	Jefe de comunicaciones	Número de procedimientos
Procedimientos de atención de PQRS		X			Implementar y optimizar	Secretaria del interior	Etapas implementadas
Medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios				X	Diseñar y aplicar encuestas	Secretaria del interior	Datos consolidados
Identificación de las necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos				X	Diseñar y aplicar encuestas	Secretaria del interior	Datos consolidados
Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos				X	Diseño y publicación	Secretaria del interior	Numero de formatos elaborados y publicados
Descripción de los procedimientos, trámites y servicios				X			
Tiempos de entrega de cada trámite o servicio				X			
Requisitos e indicaciones – Ciudadano pueda cumplir obligaciones o ejercer derechos -				X			
Horarios y puntos de atención	X						
Dependencia, nombre y cargo del servidor encargado en caso de una		X					



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



queja o reclamo							
-----------------	--	--	--	--	--	--	--

## AFIANZAMIENTO DE LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

ÍTEM	Evaluación				Acción	Responsable	Indicador
	CT	CP	NC	NE			
Desarrollo de competencias en los funcionarios mediante capacitación y sensibilización		X			Capacitación en cultura del servicio al ciudadano	Talento Humano	Numero de persona que conocen la norma y la aplican
Generación de incentivos para los funcionarios de las áreas de atención al público				X	Documentar proceso de incentivos y aplicar	Secretaria del interior	Número de incentivos recibidos funcionarios



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE



## FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

ITEM	Evaluación				Acción	Responsable	Indicador
	CT	CP	NC	NE			
Canales de atención que permitan la participación ciudadana		X			Establecer canales de atención	Secretario de Planeación	Canales activos
Protocolos de atención al ciudadano		X			Implementar protocolos	Secretaria del interior	Un documento de protocolos
Sistemas de turnos para la atención ordenada de los ciudadanos				X	Implementar un sistema de turnos	Secretario de Planeación	Sistema funcionando
Espacios físicos según las normas vigentes y señalización	X				Adecuar espacios físicos de acuerdo a las normas	Secretario de planeación	Numero de espacios adecuados
Canales de atención e información para asegurar consistencia y homogeneidad de la información que se entrega a la ciudadanía por cualquier medio		X			Integrar canales de atención	Secretaria del interior	Un proceso en funcionamiento



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE



## TRAMITES DE RECEPCIÓN

ÍTEM	Evaluación				Acción	Responsable	Indicador
	CT	CP	NC	NE			
Existencia de dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver PQRS	X				Implementar dependencia	Secretario de planeación	Numero de dependencia en funcionamiento
Enlace de fácil acceso (página web) para la recepción de PQRS según gobierno en línea	X						
Formatos electrónicos para presentar PQRS	X						
Registro ordenado de PQRS y denuncias de actos de corrupción			X		Construir sistema de registro ordenado de las PQRS	Secretaria del interior	Un sistema en funcionamiento
medios de atención para la recepción de PQRS y denuncias			X		Informar al usuario sobre los medios de atención con que se cuenta para la recepción de PQRS y denuncias	Secretaria del interior	Numero de medios habilitados, difundido



**REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE**



## **CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL**

La Consolidación del plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano estará a cargo de la oficina de Planeación Municipal.

La Verificación de la elaboración, de su Visibilización, el Seguimiento y el Control a las acciones contempladas en el presente Plan, le corresponden a la oficina de Control Interno.