



## PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2014

### PRESENTACION

En aras de fortalecer el trabajo institucional y dar continuidad a las políticas de buen gobierno, adoptadas mediante Decreto número 063 del 01 de septiembre de 2008 y adicionado mediante Resolución número 252 del 04 de junio de 2010, se permite establecer un marco direccionador del quehacer público, definiendo los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, transparente, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

Que se debe elaborar un "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", haciendo énfasis en la "Prevención" de los eventos de corrupción que se puedan presentar definiendo 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 los resultados de una gestión orientada al logro y cumplimiento de nuestro Plan de Desarrollo "Belén de Umbría de Todos y para Todos".

### MISION

El Municipio de Belén de Umbría es una entidad de carácter público, que administra y gestiona recursos del Estado de manera eficiente, eficaz y transparente, para garantizar la calidad de vida de toda su población.

### VISION

Para el año 2016 Belén de Umbría será un municipio líder, reconocido por el manejo transparente y eficiente de los recursos, con seres humanos integrales y participativos y una administración incluyente que fortalezca el desarrollo humano, la protección del medio ambiente y la convivencia ciudadana.

## MARCO NORMATIVO PARA EL CONTROL, LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE HECHOS DE CORRUPCIÓN

### Principios Constitucionales

En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia.



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2014.

Constitución Política de 1991: dio gran importancia a la participación de la ciudadanía en el control de la gestión pública y estableció la responsabilidad patrimonial de los servidores públicos. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.

Normas que buscan lograr la eficiencia administrativa, la transparencia a través de los sistemas de información y de políticas en el mejoramiento de la gestión pública.

Bajo este lineamiento encontramos el primer grupo de normas, que han implementado el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, la responsabilidad de los servidores públicos de informar en forma transparente y oportuna sus actuaciones, su responsabilidad patrimonial y la incorporación de principios para llevar a cabo una gestión pública eficiente.

**Ley 80 de 1993:** Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. En su articulado establece causales de inhabilidad e incompatibilidad para participar en licitaciones o concursos para contratar con el estado, adicionalmente también se establece la responsabilidad patrimonial por parte de los funcionarios y se consagra la acción de repetición.

**Ley 87 de 1993:** Por el 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 con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.

**Ley 489 de 1998:** Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones. Amplia el campo de acción del decreto ley 128 de 1.976 en cuanto al tema de inhabilidades e incompatibilidades, incluyendo a las empresas oficiales de servicios públicos domiciliarios.

**Ley 599 de 2000:** Por el 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. Señaló el procedimiento para el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal que son competencia de las contralorías. Estos procesos buscan determinar la responsabilidad de los servidores



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2014.

públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas, cuando por acción u omisión y en forma dolosa o culposa causen un daño al patrimonio del Estado con ocasión del ejercicio de sus funciones públicas.

**Ley 678 de 2001:** Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición. Con esta legislación se permite iniciar acciones de repetición contra los servidores públicos responsables del detrimento económico del Estado.

**Ley 734 de 2002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. En dicho código se contemplan como faltas disciplinarias las acciones u omisiones que lleven a incumplir los deberes del servidor público, a la extralimitación en el ejercicio de sus derechos y funciones, a incumplir las normas sobre prohibiciones; también se contempla el régimen de inhabilidades e incompatibilidades, así como impedimentos y conflicto de intereses, sin que haya amparo en causal de exclusión de responsabilidad de acuerdo con lo establecido en la misma ley.

**Ley 909 de 2004:** Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

**Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.

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

**Documento Conpes 3714 de 2011:** Política de rendición de cuenta de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

**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.

**Decreto 4567 de 2011:** Por el cual se reglamenta parcialmente ley 909 de 2004 y el decreto ley 770 de 2005.



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2014.

**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 2693 de 2012:** Por el cual se establecen lineamientos generales de la Estrategia Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente las leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 1510 de 2013:** Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.

## VALORES ÉTICOS ESENCIALES.

- 1. Responsabilidad:** Es la virtud humana de responder con formalidad de ser capaz para tomar decisiones de dirigir una actividad de organizar a un grupo o de coordinar un todo.  
Los seres responsables se caracterizan por imprimir a sus acciones seriedad, comprometiéndose consigo mismo y con los demás una actitud responsable.  
Ser responsable implicar cumplir con nuestros deberes ya sea, jurídicos, sociales o morales.
- 2. Tolerancia:** Virtud que se adquiere como proceso de aceptar la igualdad de derechos humanos respetando las diferencias para tener mejores relaciones personales.
- 3. Solidaridad:** Trabajar en equipo en un ambiente de respeto y colaboración, asociados por la protección del medio ambiente, la Solidaridad es una característica de la sociabilidad que inclina al hombre a sentirse unido a sus semejantes a la cooperación con todos los compañeros de la Alcaldía Municipal de Belén de Umbría.
- 4. Humildad:** La humildad es reconocer nuestras cualidades sin alardear de ellas y aceptar nuestros defectos sin subestimarse.  
Nos permite ser capaces de reconocernos y reconocer a los otros que son seres llenos de valores y aptitudes.
- 5. Honestidad:** La honestidad se refiere a la honradez en el actuar. De acuerdo a lo anterior, consciente de su función pública, la Alcaldía Municipal de Belén de Umbría trabaja por generar confianza con su comunidad, reconociendo los errores y equivocaciones, y buscando siempre cumplir con sus compromisos y obligaciones pactadas.  
La Alcaldía Municipal de Belén de Umbría procede con base en principios éticos institucionales y en la responsabilidad propia de su función pública, procurando satisfacer el interés general y rechazando las ventajas personales. Los servidores de la Alcaldía desarrollan una gestión íntegra, de esta manera, sus



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2014.

- acciones son transparentes y se encuentran a disposición de la comunidad de una manera clara, logrando generar un ambiente de confianza.
6. **Amabilidad:** Puede definirse como un comportamiento o acto que resulta caritativo, solidario o afectuoso con otras personas que engloba diversas actitudes como la simpatía, la generosidad, la compasión, el respeto, la solidaridad, la tolerancia, la sociabilidad y el altruismo.
  7. **Lealtad:** Es la expresión más personal de la ética del Servidor Público, ser leal significa decir la verdad, es impedir que la Alcaldía Municipal se comprometa a hacer aquello que no le es permitido, ser leal consigo mismo, con la misión con su segundo hogar, con su segunda familia, con sus jefes y compañeros es trabajar con responsabilidad y compromiso con su profesión y oficio.
  8. **Respeto:** El respeto es el reconocimiento de la diferencia del otro, y el reconocimiento de la dignidad del otro valorando y aceptando su forma de ser, pensar y actuar.  
Dentro de la Entidad los Servidores Públicos, aceptan las opiniones y comentarios de sus compañeros y superiores, haciendo sentir al otro como alguien importante en su labor diaria.  
Se lleva a cabo un trabajo donde existe una valoración y respeto permanente de la norma de la gestión administrativa. En el respeto por uno mismo y por los demás, radica la esencia y fundamento de la sana convivencia, de manera que el trato para con las demás personas, debe ser con deferencia y consideración. Es considerar que antes que funcionarios somos personas, padres, esposos, hijos, hombres, mujeres.

## OBJETIVOS.

- Promover herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y organizaciones de la sociedad civil.
- Fortalecer los sistemas de control, a través de la socialización a los funcionarios, que permitan identificar en cada uno de sus procesos los riesgos que se van presentando en cada unas de sus actividades.
- Fortalecer las instituciones democráticas y promover el acceso a la información de la gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los derechos del control social.
- Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción en la página web de la entidad.



## COMPONENTES DEL PLAN

### 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.

La Alcaldía de Belén de Umbría Risaralda, se compromete a desarrollar la gestión del riesgo en todos sus componentes y niveles de la organización, y a implementar controles a los elementos identificados de tal forma que se garantice la minimización del riesgo.

Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, calificar, evaluar, controlar, valorar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial, por lo tanto adoptó el mapa de riesgos anticorrupción.

La Alcaldía municipal ha adoptado la metodología dispuesta en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, la cual define la metodología para la gestión del riesgo anticorrupción incluyendo las etapas de identificación, análisis, medidas de mitigación, seguimiento

#### Plan Anticorrupción Alcaldía Belén de Umbría Risaralda.

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivos	Causas	Riesgo	Probabilidad de materialización	VALORACION		Acciones	Responsables	Indicador	
		No		Descripción	Tipo de control				Administración del riesgo
Direccionamiento Estratégico	Deficiencia en las auditorías de control interno	1	Uso inadecuado de los insumos y herramientas de trabajo	Media-Moderado	Preventivo	Moderado 2 - Reducir - evitar - el riesgo.	Actividades mensuales de retroalimentación del MECLO	Secretaría de Planeación	Actividades propuestas/actividades ejecutadas
2. Planeación institucional	1. Acumulación de tareas y cargas laborales para un efectivo seguimiento a	2	Escasos mecanismos de evaluación y seguimiento al cumplimiento de metas del plan de	Alta con impacto catastrófico	Correctivo	Inaceptable - Evitar, Reducir, Compartir o transferir	Seguimiento bimensual evidenciado mediante acta y formato de seguimiento registrado en la Secretaría	Funcionarios encargados de la ejecución del plan de acción (secretario)	Número seguimientos propuestos/número de seguimientos



	los planes propuestos. 2. Poco compromiso de los funcionarios responsables.		desarrollo.			rir el riesgo	de Planeación.	s de despacho y coordinadores de área)	realizados
Planeación Institucional	1. Deficiencia en la cultura de Gobierno en línea.	3	Ausencia de publicación en página web del seguimiento a planes de acción.	Alta con impacto moderado	Correctivo	Importante Evitar, Reducir, Compartir o transferir el riesgo	Publicación de los resultados cada vez que se evalúe el plan de acción.	Funcionarios encargados de la ejecución del plan de acción (secretarios de despacho y coordinadores de área)	Número de evaluaciones realizadas / número de evaluaciones publicadas
Gestión Administrativa – Contratación	Falta de claridad en la verdadera necesidad a contratar.	4	Estudios previos deficientes	Medio-Catastrófico	Preventivo	Importante Evitar, Reducir, Compartir o transferir el riesgo	Una capacitación en el tema de contratación e interventoría	Secretaría de Desarrollo Comunitario	Capacitación Programada/Capacitación ejecutada
Gestión Administrativa – Contratación	1. Concentración de tareas de los interventores. 2. Delegación de interventoría en funcionarios que no tienen la competencia del contrato.	5	Interventoría mal ejecutadas	Alta-Catastrófico	Correctivo	Inaceptable - Evitar, Reducir, Compartir o transferir el riesgo	Una capacitación en el tema de contratación e interventoría	Secretaría de Desarrollo Comunitario	Capacitación Programada/Capacitación ejecutada
Proceso de Gobierno	Espacio locativo inadecuado	6	Vulnerabilidad de la información en los procesos y procedimientos policivos-administrativos.	Alta-Moderado	Correctivo	Importante Evitar, Reducir, Compartir o transferir el riesgo	Ampliación de instalaciones locativas	Secretaría de Desarrollo Comunitario y secretaria de Gobierno	Actividad propuesta/actividad ejecutada



Proceso de información y comunicación	Deficiente aplicación de controles	7	Falta de oportunidad de respuesta a las solicitudes	Medio-Moderado	Correctivo	Moderado 2 - Reducir - evitar - el riesgo.	Seguimiento mensual de control de respuestas en cada dependencia	Todos los despachos	Número de seguimientos propuestos/número de seguimientos ejecutados
Proceso Talento Humano	1. Escases de recursos económicos. 2. Falta de concertación con el recurso humano.	8	Deficiente ejecución en los programas y planes del talento humano	Alta-leve	Preventivo	Moderado - Evitar el riesgo	Actividad de Socialización de los planes suscritos	Secretaría de Desarrollo y Recurso Humano	Actividades propuesta/ actividad ejecutada
Gestión Financiera	Base de datos desactualizada de deudores morosos por otros conceptos diferentes a impuestos	9	Oportunidad de recaudo para el municipio	Alta-Moderado	Correctivo	Importante Evitar, Reducir, Compartir o transferir el riesgo	Actualización de base de datos	Secretaría de Hacienda	Deudores identificados /deudores requeridos
Gestión Financiera	Ausencia de verificación de documentos soportes	10	Descuentos de impuestos sin autorización de la autoridad competente	Bajo-Catastrófico	Preventivo	Moderado: reducir, compartir o transferir el riesgo	Implementar y actualizar listas de chequeo para autorización de descuentos	Secretaría de Hacienda	Descuentos solicitados /descuentos realizados legalmente

## 2. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES.

La Alcaldía de Belén de Umbría Risaralda, para la vigencia 2013 identificó cuatro (4) trámites y servicios y se continuará en la identificación de todos los demás trámites y servicios que presta la entidad, para la realización de actividades de simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización.

-Publicación en la página web de la entidad, del formulario único nacional, para tramitar licencias.

-Publicación en la página web de la entidad el formulario para la solicitud de certificado uso del suelo.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2014.

-Elaboración de las hojas de vida de los trámites y servicios identificados por el municipio de Belén de Umbría y enviarlos para que sea avalado por el DAFP.

-La Alcaldía de Belén de Umbría y su equipo de se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implementación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página web de la Alcaldía Municipal, con el propósito de lograr la participación de la ciudadanía y la sociedad en general, en el proceso de gobierno bajo un marco de modernización de las tecnologías de la información dentro de la institución.

### **3. RENDICIÓN DE CUENTAS.**

La rendición de cuentas es un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, practicas y resultados mediante los cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del dialogo.

La Alcaldía de Belén de Umbría Risaralda, en su Plan de Desarrollo "Gestión para Todos" en el programa 22. Transparencia de la Gestión Pública, objetivo: permitir que la comunidad pueda participar y conocer de primera mano de las decisiones del Estado.

Por lo anterior realiza la publicación de eventos, noticias y actividades a través de los diferentes canales de comunicación como son radio, televisión y página web.

Por lo tanto se adoptó el procedimiento de rendición de cuentas, mediante la distribución de las responsabilidades, la preparación de los temas a tratar, la adecuación de los informes, el lenguaje y el apoyo logístico.

Se conformaron 4 grupos de apoyo encargados de la organización y recolección de la información para la rendición de cuentas así:

**\*Equipo Técnico y Logístico**, ejercido por la Secretaría de Planeación Municipal con las siguientes funciones:

-Recopilación de la información de los diferentes despachos para consolidar un lenguaje sencillo y asequible a la comunidad.



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2014.

- Recepcionar y consolidar las propuestas y preguntas que presente la sociedad civil organizada, de acuerdo a formato que se divulga entre asociaciones, instituciones, agremiaciones y grupos de interés
- Convocar e identificar el número de personas, preparar el sitio y el apoyo logístico necesario para la ejecución del evento.

**\*Moderación del evento**, ejercido por el funcionario encargado de prensa y comunicaciones, con las siguientes funciones:

- Presentar la agenda del día y explicar las reglas de juego para el desarrollo de la audiencia.
- Garantizar que todos los participantes, previamente inscritos, tengan el mismo tiempo de intervención.
- Evitar que la audiencia se convierta en un debate.
- Hacer que las intervenciones sean sobre el tema que se trata y hacer que las intervenciones de las organizaciones tengan relación con la propuesta presentada y/o evaluación radicada.
- Recibir formato diligenciado y hacer que las intervenciones tengan un orden lógico de acuerdo a los temas.

**\*Equipo de evaluación**, ejercido por el funcionario de control interno en colaboración con el funcionario encargado de la ventanilla única y de atención al ciudadano, con las siguientes funciones:

- Recoger la opinión de los participantes mediante una breve encuesta realizada en la metodología y contenido de la audiencia pública, que elabora el equipo técnico.
- Evaluar el contenido y la veracidad de los temas presentados en la audiencia pública de rendición de cuentas.

**\*Grupo de apoyo.**

Todos los funcionarios de la Alcaldía Municipal que sean requeridos por el Equipo Técnico, antes, durante y después del evento, deberán apoyar las tareas que sean requeridas para el éxito del mismo.

En la rendición de cuentas se presentarán los siguientes temas:

- Informe financiero de presupuesto ejecutado, incluyendo el valor del personal contratado y de planta.
- Informe de resultados de la gestión, porcentaje de cumplimiento de metas propuestas en el Plan de Desarrollo 2012-2015.
- Presupuesto planteado para la vigencia.

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2014.

Toda la evidencia y demás registros que resulten de la audiencia pública de rendición de cuentas, serán conservadas en la Secretaría de Planeación Municipal, para posteriores consultas y presentación de informes a los entes de control.

#### **4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO,**

La Alcaldía Municipal de Belén de Umbría adoptó el Procedimiento para el manejo adecuado de quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones, que define los pasos necesarios para el trámite de las mismas que se derivan de la prestación de los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal y cuenta con los siguientes mecanismos:

-Disposición de un link en la página Web [www.belendeumbria-risaralda.gov.co](http://www.belendeumbria-risaralda.gov.co) para que los ciudadanos manifiesten sus quejas, inquietudes, reclamos y/o felicitaciones.

-Línea telefónica directa para la recepción de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones 3528 362.

-Instalación de buzones de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones en las instalaciones del Centro Administrativo Municipal.

-Presentación de quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones, personalmente en la oficina de Control Interno, y esta a su vez la reporta la oficina de Recurso Humano, para el trámite correspondiente.

-Seguimiento por parte de la oficina de Recurso Humano, de la repuesta oportuna de la PQRS, recibidas a través de la página web, buzones de la Alcaldía Municipal, o recibidas personalmente, así mismo se publica informe de seguimiento a las mismas.

-Para brindar una mejor atención, en la Secretaría de Salud Municipal, se instaló buzón de quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones, así mismo como un digiturno, para la atención de usuarios del Sisbén y Régimen Subsidiado.

-Publicación de eventos, noticias, actividades, informes de gestión, a través de los canales de comunicación (radio, televisión, página web).

-Difundir portafolio de servicios por despacho, que debe estar publicado a la entrada del mismo, con lista de servicios que presta, requisitos y pasos a seguir para obtenerlos.



Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2014.

-Medición de satisfacción del cliente externo, al 10% de la población atendida en promedio mensual.

\*Definiciones:

**Quejoso:** ciudadano, organización, institución, funcionario o dependencia que presenta queja o reclamo por insatisfacción de un servicio prestado.

**Queja:** Manifestación verbal de un quejoso ante la Administración sobre la inconformidad en la prestación de un servicio de un funcionario o dependencia de la Administración.

**Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita de un tercero por la inconformidad de incumplimiento o irregularidad de algunas de las características de un servicio prestado.

**Sugerencia:** Es el consejo o propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

**Felicitación:** Observación que un usuario cuando se siente satisfecho por atención prestada por un funcionario o despacho respectivo.

La consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Secretaría de Planeación Municipal y el seguimiento y evaluación de las acciones de planteadas en el Plan estará a cargo de la oficina de control interno.

Belén de Umbría Risaralda, 29 de enero de 2014.

JAIME GRAJALES SERNA  
Alcalde Municipal.

NILSON DENNIS GUZMAN IDARRAGA  
Secretario de Planeación Municipal.