

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 16/04/2013
		Página 1 de 17

# ALCALDIA MUNICIPAL SOTARA CAUCA



## PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

***"Profesionalismo y compromiso por Sotar<sup>á</sup>"***  
***Administración 2012 -2015***

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 2 de 17

## CONTENIDO

1.	OBJETO	3
2.	ALCANCE	3
3.	DEFINICIONES	3
4.	NORMATIVIDAD PARA EL CONTROL, LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE HECHOS DE CORRUPCIÓN	4
5.	CONDICIONES GENERALES	7
5.1	Generalidades de la Corrupción	7
5.1.1	Tipificación de Acciones de Corrupción	7
5.1.2	Manifestaciones de la Corrupción a Nivel Local	9
5.1.3	Modalidades de Corrupción	10
5.1.4	Funciones Institucionales para la Lucha Anticorrupción	11
5.2	Simplificación de Trámites	12
5.2.1	Calidad del Servicio	12
5.2.2	Simplificación de Procesos	13
5.2.3	Tecnologías de la Información	13
5.3	Atención al Ciudadano	14
5.3.1	Fin del servicio	14
5.3.2	Características del servicio en la Alcaldía Municipal	14
6.	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
6.1	Resumen de Estrategias del Plan Anticorrupción	16
7.	REGISTROS DE CALIDAD	16
8.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	17
9.	ANEXOS	17

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 3 de 17

**1. OBJETO:** Promover herramientas institucionales orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con los diferentes actores del entorno municipal.

**2. ALCANCE:** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano deberá ser aplicado por todos los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión de la Alcaldía Municipal de Sotará Cauca.

### 3. DEFINICIONES

**Auditoría.** Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las Normas Generales de Contabilidad. Comprende un examen independiente de los registros de contabilidad y otra evidencia relacionada con una entidad para apoyar la opinión experta imparcial sobre la confiabilidad de los estados financieros.

**Eficacia.** El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

**Eficiencia.** La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

**Erario:** Tesoro. En este caso el tesoro de la nación.

**Hallazgos.** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

**Ilícito:** En contra de la ley.

**Impunidad:** Que queda sin castigo.

**Prebendas:** Beneficio o dádivas o regalos obtenidos por servicios.

**Prevención.** Acción y efecto de prevenir. Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo.

**Riesgo.** Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 4 de 17

**Riego de control.** Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno.

**Riesgo de detección.** Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.

**Trasgresión:** Violación de lo establecido.

#### 4. **NORMATIVIDAD PARA EL CONTROL, LA INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE HECHOS DE CORRUPCIÓN**

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

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.

**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 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.

**Estatuto Anticorrupción.** Entre sus normas se encuentra la responsabilidad al aspirante a servidor público o de quien celebre un contrato con el estado de informar acerca de las inhabilidades o incompatibilidades en las que pueda estar en curso, adicionalmente se incorporó en diferentes apartes, el principio de repetición a los servidores públicos. Creó el diario único de contratación, como mecanismo para impulsar la publicidad y transparencia en la contratación pública.

**Ley 270 de 1996.** Estatuto de la Administración de Justicia. Contiene normas relativas a la responsabilidad del estado, de sus agentes y la acción de repetición contra funcionarios y empleados judiciales.

**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

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 5 de17

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 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 públicos y de los particulares que ejercen 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.

Decreto- Ley 128 de 1976: Por el cual se dicta el estatuto de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los miembros de las Juntas Directivas de las entidades descentralizadas y de los representantes legales de éstas. Es un antecedente importante en la aplicación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades de los servidores públicos.

**Decreto 2232 de 1995:** Mediante el cual se expide las normas relativas al formulario único de bienes y rentas. De manera obligatoria se exige para cualquier persona que se encuentre en posesión de un cargo o al contratista con el estado, el diligenciamiento del formulario de bienes y rentas.

**Ley 136 de 1994:** Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 6 de 17

**Ley 358 de 1997:** Por la cual se reglamenta el artículo 364 de la Constitución y se dictan otras disposiciones en materia de endeudamiento.

**Ley 549 de 1999:** Por la cual se dictan normas tendientes a financiar el pasivo pensional de las entidades territoriales, se crea el Fondo Nacional de Pensiones de las entidades territoriales y se dictan otras disposiciones en materia prestacional.

**Ley 550 de 1999:** Por la cual se establece un régimen que promueva y facilite la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales para asegurar la función social de las empresas y lograr el desarrollo armónico de las regiones y se dictan disposiciones para armonizar el régimen legal vigente con las normas de esta ley.

**Ley 617 de 2000:** Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la racionalización del gasto público nacional.

**Ley 795 de 2003:** Por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones.

**Ley 819 de 2003:** Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de presupuesto, responsabilidad y transparencia fiscal 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.

**Decreto 2170 de 2002:** Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capítulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

**Ley 1437 de 2011:** Por medio de la cual se expide el Código de procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

**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.

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 7 de 17

**Ley 1551 de 2012:** Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.

**Decreto 734 de 2012:** Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

**Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

## 5. CONDICIONES GENERALES

**5.1 Generalidades de la Corrupción:** La corrupción es la práctica que consiste en hacer abuso de poder, de funciones o de medios para sacar un provecho económico o de otra índole. Se entiende como corrupción política al mal uso del poder público para obtener una ventaja ilegítima.

El tráfico de influencias, el soborno, la extorsión y el fraude son algunas de las prácticas de corrupción, que se ven reflejadas en acciones como entregar dinero a un funcionario público para ganar una licitación o pagar una dádiva o coima para evitar una clausura.

A la corrupción se encadenan otros delitos, ya que el corrupto suele incurrir en la práctica para permitir o solicitar algo ilegal. Ejemplo: Un policía resulta corrupto si recibe dinero de un hombre para que le permita robar en una casa sin intromisión policial. En este caso, se juntan dos delitos: el acto de corrupción y el robo.

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

### 5.1.1 Tipificación de Acciones 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.

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 8 de 17

La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento. Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- Abuso de poder, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.
- Aceptación de dinero, recompensas o regalos por el otorgamiento o adjudicación de un contrato.
- Distracción de recursos públicos para uso privado.
- Distracción de recursos públicos para fines político-electorales (financiamiento de actividades político-partidarias y provisión de empleos (botellas) a la clientela particular de determinado grupo político).
- Nepotismo (dar preferencia a familiares para trabajos públicos).
- Tráfico de influencias y mantenimiento de privilegios e incentivos odiosos que favorecen normalmente a las clases gobernantes y socialmente poderosas.
- Establecimiento de sobrepagos en la ejecución de proyecto.
- Recolección y fraudes tributarios, etc.
- Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.
- Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.
- Reforzamiento de las actitudes individualistas y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.
- La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.
- Corrupción política: Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 9 de 17

- Corrupción administrativa pública: Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.

- Corrupción corporativa: Es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.

- Corrupción privada: Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.

### 5.1.2 Manifestaciones de la Corrupción a Nivel Local

- Excesivo poder discrecional.

- La falta y/o violación de controles internos, que contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales.

- Salarios bajos y descendentes en el sector público, que no compiten con el sector privado.

- Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales problemas la dependencia del Poder Ejecutivo, la falta de personal profesional y 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. Valores y principios éticos poco desarrollados y divulgados en la entidad.

- 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.

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 10 de 17

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:

- Procesos de Contratación
- Construcción de obras públicas
- Compras y suministros
- Gastos diversos no contemplados y/o documentados adecuadamente
- Apropiaciones fraudulentas del patrimonio físico del Estado
- Vinculación de Personal de libre nombramiento y remoción y de contratación

### 5.1.3 Modalidades de Corrupción

La primera de las modalidades delictivas es el **peculado**, que el Código lo define como el "abuso de fondos o bienes" que estén a disposición del funcionario en "virtud o razón de su cargo".

El peculado a su vez puede consistir en el desfalco, o apropiación directa de tales bienes, en la disposición arbitraria de los mismos o en "otra forma semejante". En principio parecería que este delito es el que presuntamente se habría cometido con los gastos reservados.

La segunda modalidad es el **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.

Un delito menos conocido, es el de **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

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 11 de 17

trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado, o cualquier otra actividad burocrática.

La diferencia frente al cohecho es evidente. En la concusión, el particular se ve forzado a hacer el pago, pues si no lo hace, el asunto que le interesa no será despachado. Lo cual significa entonces que el particular es también víctima del delito y no participe en él. Por supuesto que ambos delitos son conductores que afectan a la correcta administración pública, a la lealtad y honestidad que deben caracterizar a un servidor del Estado.

#### **5.1.4 Funciones Institucionales para la Lucha Anticorrupción**

- Aplicación local de las políticas gubernamentales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.
- Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra corrupción.
- Implementar los proyectos que mediante la utilización de tecnología permitan conectar las entidades y organismos del Estado, provean a la comunidad de información sobre la gestión pública, permita realizar trámites en línea y propendan por la masificación del acceso a la tecnología.
- Implementar los mecanismos que propicien que la entidad implemente desarrollos tecnológicos que les permitan modernizar y agilizar su gestión, competir y obtener certificaciones de calidad para sus procesos que incluyan sistemas de medición de resultados e indicadores de gestión.
- Liderar iniciativas que mediante el análisis de la información contable y presupuestal, permitan evaluar la gestión y la eficiencia de la administración de los bienes públicos.
- Liderar acciones que fortalezcan al municipio en materia de control interno de gestión y el control interno disciplinario y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación de procesos permitan establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño municipal y el impacto de su quehacer en la sociedad.
- Desarrollar conjuntamente con los organismos de control, metodologías y modelos que permitan detectar y castigar los casos de corrupción administrativa.

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 12 de 17

- Establecer mecanismos orientados a fortalecer la veeduría cívica en los diferentes órdenes.

- Elaborar los instrumentos pertinentes para implantar las políticas del Municipio en materia de ética, eficiencia, transparencia y eficiencia administrativa.

- Implementar acciones de educación, concientización, fortalecimiento de valores y principios y promoción de una nueva cultura de responsabilidad social y defensa de lo público, dirigidos tanto a la comunidad en general como a los sectores privados y públicos.

- Diseñar instrumentos que permitan hacer evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados por las entidades estatales de cualquier orden.

- Recibir denuncias en contra de funcionarios públicos de cualquier orden, darles, el trámite ante la autoridad competente y hacer el seguimiento respectivo.

- Rendir periódicamente informes a la comunidad y a los entes de control que lo requieran, sobre el desarrollo y resultados del programa.

**5.2 Simplificación de Trámites:** La simplificación administrativa de trámites puede definirse como el conjunto de acciones encaminadas a analizar, identificar, clasificar y realizar propuestas que mejoren los procedimientos administrativos, tanto en la reducción de cargas para la ciudadanía, empresas y organismos como en la agilización de los trámites internos propios de la Administración Pública.

**5.2.1 Calidad del Servicio:** Simplificar un trámite es hacer lo posible para facilitarle al ciudadano el procedimiento que necesita realizar. El trámite debe ser entendido y “predecible”. Prácticas Ideales:

Enfoque hacia el usuario, no hacia la institución.

Cultura de calidad: Mejoramiento continuo, Indicadores de gestión.

Cultura de confianza: “Sí se puede”.

Fomento de la Creatividad: Premio a las iniciativas.

Liderazgo para implementar el cambio: las instituciones deben contar con una persona dedicada a la innovación y la transformación hacia el ciudadano.

Difusión y Generosidad: Capacidad de réplica de lo que se hizo bien.

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 13 de 17

Amigabilidad de los procedimientos: Entendibles para el común de los ciudadanos

**5.2.2 Simplificación de Procesos:** Se logra reduciendo los pasos, costos, requisitos y plazos que la persona tiene que cumplir para completar su trámite ante la entidad. Prácticas Ideales:

- Reducción de tiempos de espera: Un solo flujo de procesos con la mínima cantidad de estaciones.
- Reducción de costos: Evaluación de expedientes con menos requisitos
- Privilegiar la buena fe del usuario al recibir documentos o iniciar trámites:
  - Se presenta la documentación con cargo a ser verificada: agilidad
  - “Crear que todas las personas son deshonestas es un freno para el desarrollo local”
- Cambio del “modelo administrativo tradicional” a un “modelo de calidad”
  - Revisión periódica de procedimientos e indicadores (ISO)
  - Reducción de discrecionalidad por parte del funcionario público.
  - Reemplazar papelería por procesos de seguimiento digitales.

La eficiencia operativa permitirá fijar tarifas accesibles a toda la población

**5.2.3 Tecnologías de la Información:** El uso de las tecnologías de la información facilita la simplificación y estandarización de procesos, permitiendo replicar soluciones ya probadas en beneficio del ciudadano. Prácticas Ideales:

- Análisis de procesos y uso de tecnología en función de la necesidad de los usuarios:
  - Simplificación de formatos
  - Implementación de tecnologías probadas y de bajo costo.
- Transparencia
- Acceso a la Información: Banda Ancha
- Uso la Firma Digital o Firma Electrónica
- Integración entre instituciones y sistemas de información

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 14 de17

**5.3 Atención al Ciudadano:** 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 atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la Alcaldía Municipal, siendo el servicio al ciudadano el eje central del Mapa de Procesos a fin de garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos del Municipio de Sotará Cauca.

**5.3.1 Fin del servicio:** La Alcaldía Municipal de Sotará Cauca, debe generar los mecanismos adecuados para garantizar la atención al ciudadano según las disposiciones normativas, con el fin de prestar un servicio con calidad y eficiencia, contribuyendo de esta manera a su satisfacción, para ello, busca acercar la entidad a la comunidad, con base en una mejor coordinación de competencias y funciones administrativas, mediante la prestación de servicios oportunos y ágiles, del acceso equitativo y óptimo a los canales de información y la reducción de trámites, fortaleciendo la participación de la sociedad en la vigilancia y control de la gestión pública.

### 5.3.2 Características del servicio en la Alcaldía Municipal

- Integración con la ciudadanía buscando los medios comunes que garanticen la satisfacción del mismo.
- Dirigiendo el servicio con participación y compromiso de todos los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión de la Alcaldía Municipal de Sotará Cauca, para trabajar con calidad y conciencia colectiva frente a la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.
- Reduciendo distancias en la jerarquía de la Alcaldía Municipal de Sotará Cauca, compartiendo responsabilidades en la gestión de los procesos y procedimientos de la entidad.
- Desarrollando y optimizando los recursos humanos para tener las competencias necesarias mediante la motivación del personal, el fomento de la participación y el trabajo de equipo. Además garantizando un continuo aprendizaje, innovación y mejoramiento continuo.

 NIT 891501277-6	ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 15 de 17

- Midiendo los resultados de gestión pues lo que no se mide, no se controla por ello es necesario el establecimiento de forma periódica de indicadores y controles de calidad.

- Comunicando lo que se está haciendo, para así tener una visión del desarrollo y avance de los planes, proyectos, programas, etc.

## 6. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, en lo que respecta a la alcaldía del municipio de Sotará Cauca, se formuló el siguiente plan de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la vigencia fiscal 2013.

ESTRATEGIA	%	ACTIVIDADES	%	CRONOGRAMA	RESPONSABLES
<b>1. RIESGOS DE CORRUPCION</b>					
Adopción, e implementación de Herramientas gerenciales.	50	Identificación de riesgos de corrupción		Abril 16 2013– Diciembre 2013	Alexander Bolaños, Jaime Martínez, Lorena Delgado, Delly Esperanza Chávez.
		Análisis de riesgos de corrupción			Alexander Bolaños, Jaime Martínez, Lorena Delgado, Delly Esperanza Chávez.
		Valoración de riesgos de corrupción			Alexander Bolaños, Jaime Martínez, Lorena Delgado, Delly Esperanza Chávez.
		Política de administración de riesgos de corrupción			Alexander Bolaños, Jaime Martínez, Lorena Delgado, Delly Esperanza Chávez.
		Seguimiento a los riesgos de corrupción			Einar Collo Campo
		Mapa de riesgos de corrupción			Alexander Bolaños, Jaime Martínez, Lorena Delgado, Delly Esperanza Chavez.
<b>2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES</b>					
Estandarización de procedimientos	25	Capacitaciones permanentes para lograr la estandarización de procedimientos según la Norma Fundamental de Calidad	8	Abril 16 de 2013 – Diciembre 2013	Einar Collo Campo
		Revisión del mapa de procesos de la Alcaldía Municipal		Abril 16 – Diciembre 2013	Alexander Bolaños, Jaime Martínez, Lorena Delgado, Delly Esperanza Chavez.
		Aplicación del Artículo 40 del		Abril 16 de 2013 –	Alexander Bolaños, Jaime Martínez, Lorena Delgado,

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA		Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>		Versión: 02
			Fecha: 03/01/2013
			Página 16 de 17

		Decreto 019 de 2012.		Diciembre 2013	Delly Esperanza Chavez.
<b>3. RENDICION DE CUENTAS</b>					
Rendición Cuentas a la Ciudadanía		Informe a la ciudadanía del resultado de la gestión municipal		Abril 16 de 2013 – Diciembre 2013	Ing. Blanca Lucy Agredo. Alexander Bolaños, Jaime Martínez, Lorena Delgado, Delly Esperanza Chavez.
<b>4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</b>					
Adopción de Herramientas gerenciales para mejorar la Atención al Ciudadano	25	Formalización del Manual de Atención al Ciudadano: Canal presencial, virtual y telefónico	15	Abril 16 de 2013	Einar Collo Campo – Alexander Bolaños Flórez
		Capacitaciones permanentes para poner en práctica los protocolos de atención al ciudadano en la alcaldía municipal de Sotará	8	Abril 16 de 2013 – Diciembre 2013	Einar Collo Campo
		Edición de un folleto pedagógico para mejorar la atención al ciudadano	2	Abril 16 de 2013	Einar Collo Campo – Alexander Bolaños Flórez

## 6.1 Resumen de Estrategias del Plan Anticorrupción

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano del Municipio de Sotará se soportará fundamentalmente en la implementación del Sistema Integrado de Gestión MECI CALIDAD, debido a que su estructura integra todo el quehacer administrativo de la entidad, se espera la concurrencia de todos los servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión para su aplicación y ejecución.

## 7. REGISTROS DE CALIDAD

IDENTIFICACIÓN		ALMACENAMIENTO Y RECUPERACIÓN			ACCESO	CONSERVACIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
CODIGO	NOMBRE	RECOLECCIÓN	INDIZACIÓN	CLASIFICACIÓN	PERSONAL AUTORIZADO	TIEMPO DE RETENCIÓN	MÉTODO
PAAC.110.4.2.3 P01	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	<i>Investigación</i>	Manual	Cronológico	Oficina de Control Interno	Permanente	Archivo de gestión

 NIT 891501277-6	ALCALDIA MUNICIPAL DE SOTARA CAUCA	Código: PAAC.110.4.2.3 P01
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL  CIUDADANO</b>	Versión: 02
		Fecha: 03/01/2013
		Página 17 de17

## 8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Ninguno

## 9. ANEXOS

No aplica

Elaboró: Einar Collo  
Revisó: William Torres  
Aprobó: Blanca Lucy Agredo