



República de  
Colombia  
Alcaldía  
Palmas del  
Socorro

<b>Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	<b>Código</b>	130_15_96	<b>Versión</b>	0
	<b>Fecha</b>	10/01/2012	<b>Página</b>	Página 1 de 14

## **INTRODUCCION**

*El Municipio de Palmas del Socorro, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y de acuerdo con los lineamientos del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” elaboró el Presente documento que contiene los objetivos, estrategias y acciones que los funcionarios de la administración Municipal pondrán en práctica durante la vigencia 2014, con el fin de disminuir los riesgos de corrupción y de mejorar la atención al ciudadano.*

*Para la elaboración del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano se tomó como punto de partida los valores institucionales adoptados en el Modelo estándar de control interno y que deben caracterizar a los funcionarios que prestan sus servicios al Municipio de Palmas del Socorro.*

*Nuestro Plan de Desarrollo “Palmas Somos Todos”, como su nombre lo indica es un plan incluyente, que ha permitido durante estos dos años de gobierno, ejecutar obras y programas que benefician a la todos los sectores del Municipio, y sobre todo a la población menos favorecida. Los funcionarios del Municipio están desarrollando procesos de mejora continua, a través de las sugerencias que son recibidas permanentemente, se ha trabajado en fomentar la cultura de la atención a los ciudadanos, y en brindar la información precisa y a tiempo a quien la solicite.*

*A través de un trabajo concertado con cada Secretaría se ha construido el mapa de riesgos de corrupción y las acciones que permitan mitigar o reducir*

“Palmas somos todos”



República de  
Colombia  
Alcaldía  
Palmas del  
Socorro

<b>Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	<b>Código</b>	130_15_96	<b>Versión</b>	0
	<b>Fecha</b>	10/01/2012	<b>Página</b>	Página 2 de 14

al máximo dichos riesgos, los cuales se encuentran consignados en este plan.

Por último se trazó como meta la construcción de una política de rendición de cuentas continua y transversal a todos los procesos de la administración pública, que nos permita cumplir con la presentación de todos los informes solicitados por los órganos de control y con la permanente comunicación e interacción con los ciudadanos. El Municipio de Palmas del Socorro le apunta a una gestión participativa, donde la opinión de los Palmeños cuente.



República de  
Colombia  
Alcaldía  
Palmas del  
Socorro

<b>Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	<b>Código</b>	130_15_96	<b>Versión</b>	0
	<b>Fecha</b>	10/01/2012	<b>Página</b>	Página 3 de 14

## **ELEMENTOS ESTRATEGICOS**

### **MISIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PALMAS DEL SOCORRO**

“Garantizar La participación y atención comunitaria con el apoyo de profesionales idóneos, este será el eje central de la administración para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos, protegiendo entre todos el medio ambiente y generando empleo mediante el apoyo al sector agropecuario, turístico y el mejoramiento vial, así como la atención a grupos vulnerables mediante campañas de apoyo según las necesidades”.

### **VISIÓN DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PALMAS DEL SOCORRO**

“Palmas del Socorro será un municipio integrado por habitantes con mejor calidad de vida, gracias al fortalecimiento del sector agrícola, al impulso del turismo y al mejoramiento de las vías, propendiendo por un ambiente más sano con programas de mejoramiento de la calidad del agua y aprovechamiento del tiempo libre con programas deportivos y culturales.”

### **OBJETIVOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PALMAS DEL SOCORRO**

El Programa de Gobierno 2012 - 2015 “PALMAS SOMOS TODOS” se propone la construcción de metas posibles y ejecutables construidas en forma colectiva entre todos y cada uno de los ciudadanos y fuerzas vivas del municipio para prestar un servicio con equidad, universalidad, igualdad, responsabilidad y eficiencia garantizando la ejecución del programa de gobierno municipal con especial énfasis al desarrollo vial, agrícola y turístico, el mejoramiento del sistema de tratamiento de aguas residuales y residuos

*Palmas, somos todos*

3



República de  
Colombia  
Alcaldía  
Palmas del  
Socorro

<b>Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	<b>Código</b>	130_15_96	<b>Versión</b>	0
	<b>Fecha</b>	10/01/2012	<b>Página</b>	Página 4 de 14

sólidos, mejoramiento de los acueductos y el fortalecimiento de la infraestructura tecnológica con liderazgo municipal en la Gestión de recursos, racionalizando el gasto público con el fin de mejorar el Nivel de vida y equidad social a todos los palmeños

## **OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

### *Objetivos Generales:*

- Adoptar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.
- Diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.
- Definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados.

### *Objetivos Específicos:*

- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.

*Palmas, somos todos*

4



República de  
Colombia  
Alcaldía  
Palmas del  
Socorro

<b>Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	<b>Código</b>	130_15_96	<b>Versión</b>	0
	<b>Fecha</b>	10/01/2012	<b>Página</b>	Página 5 de 14

- Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
- Definir un sistema de seguimiento y control de las acciones a mejorar.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos, en Salud, Vivienda, Servicios Públicos en los diferentes sectores de inversión.
- Fortalecer las instituciones democráticas y Promover el acceso a la información de la gestión pública, motivando a la ciudadanía en el ejercicio de los deberes y derechos del control social.



<b>Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	<b>Código</b>	130_15_96	<b>Versión</b>	0
	<b>Fecha</b>	10/01/2012	<b>Página</b>	Página 6 de 14

## 1. Mapa de Riesgos

Para la elaboración del mapa de riesgos, cada funcionario debía realizar una matriz DOFA, donde establezca las posibles fallas al interior de su dependencia y crear una estrategia para evaluar permanentemente el grado de aceptación y satisfacción de la comunidad que requieren de nuestros servicios como funcionarios públicos.

El mapa de riesgos es un instrumento de tipo preventivo que nos permite autoevaluarnos, buscando posibles fallas en el servicio, y una vez establecidas crear alertas tempranas con el fin de disminuir al máximo los riesgos al interior de la administración, generando confianza frente a la comunidad, teniendo como base los valores de eficiencia, eficacia y celeridad en todas y cada una de nuestras actuaciones



Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano	Código	130_15_96	Versión	0
	Fecha	10/01/2012	Página	Página 1 de 14

## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

**MISIÓN:** “Garantizar La participación y atención comunitaria con el apoyo de profesionales idóneos, este será el eje central de la administración para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas propuestos, protegiendo entre todos el medio ambiente y generando empleo mediante el apoyo al sector agropecuario, turístico y el mejoramiento vial, así como la atención a grupos vulnerables mediante campañas de apoyo según las necesidades”.

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
PROCESO Y OBJETIVO	RIESGO			VALORACIÓN			ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
	Causas	No	Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control	Administración del riesgo			
<b>DIRECCIÓN ESTRATÉGICA:</b> definir las políticas, orientaciones, lineamientos y directrices que orienten el desarrollo de los objetivos misionales y su alcance I	Desconocimiento de la Plataforma Estratégica del Municipio	1	Falta de Capacitación y Socialización de la Plataforma estratégica del Municipio	Posible	Correctivo	Evitar el Riesgo	Realizar capacitaciones a los servidores de la Alcaldía sobre plataforma Estratégica	Secretario de Gobierno	Capacitaciones realizadas que incluyan Plataforma Estratégica
<b>GESTIÓN DE PROYECTOS:</b> Gerenciar y hacer la gestión integral para lograr el bienestar de la población y el desarrollo económico, social y ambiental del municipio	Desvío de políticas, objetivos y metas establecidos por la Entidad.	2	Incumplimiento de directrices definidas por la entidad.	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Realizar seguimientos al Plan de Desarrollo Municipal	Secretario de Planeación	No. Comités de Gobierno realizados

“Palmas somos todos”



<b>Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	<b>Código</b>	130_15_96	<b>Versión</b>	0
	<b>Fecha</b>	10/01/2012	<b>Página</b>	Página 2 de 14

PROCESO Y OBJETIVO	RIESGO			VALORACIÓN			ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
	Causas	N	Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control	Administración del riesgo			
<b>SISTEMAS DE GESTIÓN:</b> Diseñar, dirigir y controlar los sistemas de gestión de la Alcaldía, para el mejoramiento continuo de la gestión institucional	Falta de claridad en los perfiles de cada uno de los cargos	3	Vincular personal no idóneo a la administración	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo	Revisión y Actualización del Manual de Funciones de la Entidad	Secretario de Gobierno	Manual de Funciones Actualizado
<b>IDENTIFICACIÓN</b>				<b>ANÁLISIS</b>	<b>MEDIDAS DE MITIGACIÓN</b>		<b>SEGUIMIENTO</b>		
<b>SEGURIDAD Y CONVIVENCIA:</b> Lograr preservar el respeto de derechos ciudadanos: derechos humanos, económicos, sociales, culturales y solución de conflictos en aras de mantener la paz y la convivencia en el municipio.	Asignación de recursos humanos y físicos insuficientes para el óptimo cumplimiento	4	Al momento de establecer necesidades de recursos de la entidad no se tenga en cuenta recursos necesarios para seguridad y convivencia	Posible	Correctivo	Evitar Riesgo	Realizar oportunamente la destinación de recursos para seguridad en el presupuesto de la entidad	Secretaria de Gobierno	Recursos en el rubro de seguridad
<b>GESTIÓN DE SALUD:</b> Gestionar el desarrollo de planes que garanticen la prestación de servicios de salud en la comunidad para mejorar la calidad de vida.	Inapropiada identificación de la población pobre y vulnerable no cubierta con subsidio a la demanda en los entes municipales	5	Calculo de población pobre y vulnerable no cubierta con subsidio a la demanda irreales	Posible	Correctivo	Evitar Riesgo	Diseñar y establecer metodologías de identificación de necesidades acordes con la realidad en temas de salud	Secretario de Salud	Seguimiento Encuestas SISBEN
<b>DESARROLLO DE INFRAESTRUCTURA Y PLANEACIÓN:</b> Lograr el	Ineficaces metodologías para la identificación de	6	Las herramientas que se utilizan para conocer el	Posible	Correctivo	Evitar Riesgo	Establecer estrategias, metodologías y	Secretaria de Planeación	Realizar Comités de





**República de  
Colombia  
Alcaldía  
Palmas del  
Socorro**

<b>Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	<b>Código</b>	130_15_96	<b>Versión</b>	0
	<b>Fecha</b>	10/01/2012	<b>Página</b>	Página 3 de 14

desarrollo físico, espacial y ambiental del Municipio en cumplimiento del Esquema de Ordenamiento Territorial, para el adecuado uso del territorio	necesidades de mejoramiento y desarrollo de proyectos de infraestructura en el Municipio		estado de la infraestructura y las necesidades de la comunidad no son eficaces				herramientas para la identificación de necesidades de mejora y construcción de nueva infraestructura		Gobierno Municipal
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------------------

*Palmas, somos todos*



República de  
Colombia  
Alcaldía  
Palmas del  
Socorro

<b>Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	<b>Código</b>	130_15_96	<b>Versión</b>	0
	<b>Fecha</b>	10/01/2012	<b>Página</b>	Página 1 de 14

## **2. Estrategias Anti trámites**

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; y busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En la medida en que aumentan los tramites, también aumentan las probabilidades de corrupción; ya que todo se va en tramitologías y dilatan los procesos para volverlos amañados y en beneficio de unas dos o tres personas; pensando solo en el bienestar personal y no social que en ultimas es la misión de los servidores públicos. Por lo tanto la administración de palmas del Socorro pretende, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción; y plasmó las siguientes estrategias:

**Estrategia:** Simplificación de procedimientos internos Racionalización de procesos y procedimientos por medio del **SUIT**, buscando estandarizar, eliminar, automatizar y optimizar los servicios de información pública; facilitando el accionar del ciudadano frente al estado.

“Palmas somos todos”



República de  
Colombia  
Alcaldía  
Palmas del  
Socorro

<b>Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	<b>Código</b>	130_15_96	<b>Versión</b>	0
	<b>Fecha</b>	10/01/2012	<b>Página</b>	Página 2 de 14

**Estrategia:** Buscar la consecución de internet inalámbrico de alta velocidad para las diferentes dependencias de la administración municipal; y puesta en funcionamiento de la red interna o intranet al interior de la alcaldía, para de esta forma minimizar los tiempos de respuesta a las solicitudes, dado que va a existir una interacción de la totalidad de los funcionarios, generando con ello sentido de pertenencia por la administración.

**Estrategia:** Fortalecimiento de los procesos contractuales que adelante la Administración Pública, mediante la aplicación del manual de contratación; y publicación en la página WEB del municipio todos los actos administrativos de conocimiento público.

### **3. Rendición de Cuentas**

**RENDICIÓN DE CUENTAS:** En el Marco de la democracia participativa, la rendición de cuentas es una práctica social y política de interlocución entre la Administración Municipal y la ciudadanía, con el fin de generar transparencia, condiciones de confianza entre los ciudadanos y el Gobernante, que busca fortalecer el ejercicio del control social de la administración.

Dando cumplimiento al Consejo Nacional de Política Económica y Social “CONPES 3654”, la administración municipal de Palmas del Socorro, por medio del programa “La Alcaldía Cuenta” continuara realizando la rendición de cuentas a la comunidad para que se analicen los logros y avance en la ejecución del Plan de desarrollo. Aun cuando en el plan de desarrollo se tien plasmado realizar durante el periodo constitucional cuatro (4) rendiciones de



República de  
Colombia  
Alcaldía  
Palmas del  
Socorro

<b>Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	<b>Código</b>	130_15_96	<b>Versión</b>	0
	<b>Fecha</b>	10/01/2012	<b>Página</b>	Página 3 de 14

cuentas; la administración realizara las que sean necesarias ya que este programa es de tracto sucesivo, dado que permanentemente la comunidad por medio de los instrumentos estatuidos por el Estado, puede realizar peticiones respetuosas “Derecho de Petición” y realizar controles a la gestión Pública.

- Para la rendición de cuentas se deben realizar los ajustes y reorientar las políticas públicas. Integrando a las veedurías y controles ciudadanos.
- Indicar a la comunidad los avances y las dificultades en la gestión y consecución de los objetivos, metas e indicadores del plan de desarrollo territorial
- Se realizara una evaluación de gestión a la rendición de cuentas, y de acuerdo a los resultados, cada una de las secretarias de la Administración deberá revisar sus falencias y apersonarse en la implementación de estrategias que conlleven resultados favorables para la comunidad y mejoren el grado de satisfacción.

#### **4. Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano**

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y



República de  
Colombia  
Alcaldía  
Palmas del  
Socorro

<b>Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	<b>Código</b>	130_15_96	<b>Versión</b>	0
	<b>Fecha</b>	10/01/2012	<b>Página</b>	Página 4 de 14

accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a la presente norma. Como mecanismo de mejora la Atención al Ciudadano, la Administración Municipal de Palmas del Socorro, pretende:

**Implementar**, la Ventanilla Única de Correspondencia para que se realice el trámite de toda la correspondencia que la Administración Municipal recibe de la comunidad (se está implementando y acondicionando, para que toda la correspondencia tanto de ingreso como de egreso quede soportada en la ventanilla, disminuyendo la duplicidad documental en procesos compartidos por las diferentes oficinas productoras)

**Crear**, la Oficina de Atención al Ciudadano, o delegar en algún funcionario de la administración estas funciones, para atender las Peticiones, Quejas y Reclamos que presente la Comunidad al Municipio; buscando por medio de la implementación de archivo y correspondencia mejorar los tiempos de respuesta de las diferentes pqr que requieren soporte documental. De igual sentido y atendiendo los avances tecnológicos, se tiene el correo electrónico [contactenos@palmasdelsocorro-santander.gov.co](mailto:contactenos@palmasdelsocorro-santander.gov.co) a donde podrán dirigir las PQR.

**Realizar** la demarcación o señalización de la administración central. Instalar a la entrada de la alcaldía un mapa donde la ciudadanía pueda observar la forma como está organizada y distribuida las instalaciones físicas



República de  
Colombia  
Alcaldía  
Palmas del  
Socorro

<b>Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano</b>	<b>Código</b>	130_15_96	<b>Versión</b>	0
	<b>Fecha</b>	10/01/2012	<b>Página</b>	Página 5 de 14

de la Alcaldía, generando con ello un primer impacto positivo en la ciudadanía que tendrá una orientación donde esta ubicada la oficina que requiere. De igual forma a la entrada de cada dependencia debe existir una información puntual en cuanto al nombre de la oficina y los tramites que se adelantan al interior de la misma. Carnetizar a la totalidad de los funcionarios de la Administración, generando con ello una como imagen organizacional; y que los ciudadanos puedan conocer el nombre de la persona a la cual se están dirigiendo o vayan a dirigir las diferentes **PQR**.

**Ubicar** un buzón de sugerencias en un lugar visible y de fácil acceso al público. Este buzón se abrirá el primer día de cada semana, y servirá como instrumento de medición del grado de aceptación que tiene la comunidad de los servicios que se ofrecen en la Alcaldía. Dichas sugerencias serán dadas a conocer a la primera autoridad municipal, para que sean analizadas y debatidas en los concejos de gobierno que se realicen, y se tomen las medidas a lugar; buscando con ello mejorar día a día.

SANDRA PATRICIA JIMENEZ MORA  
ALCALDESA MUNICIPAL

*Palmas, somos todos*

5