

	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>MUNICIPIO DE COROZAL – SUCRE</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> NIT: 892.280.032-2 <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE</b> <b>ATENCION AL CUIDADANO</b> <b>AÑO 2014</b>		
Código: F- DE- E-06	Versión: 01	Fecha: Junio 01 de 2009	Página

# PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CUIDADANO ALCALDIA DE COROZAL SUCRE AÑO 2014

## I. INTRODUCCION

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la Alcaldía de Corozal es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, el cual contribuyen a una gestión transparente, tales como la racionalización de los trámites y servicios prestados por la administración a su cargo, suministro de información clara, precisa, oportuna y actualizada, el mejoramiento de los sitios de atención al ciudadano y la oportuna y calidad de las respuestas de las peticiones, quejas y reclamos entre otras.

Con el objeto de promover los principios y valores institucionales, contenidos en el Plan de Desarrollo 2012-2015.

### **“COROZAL, CIUDAD DEL CONOCIMIENTO”**

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

Por tal razón, se expide el presente **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CUIDADANO**, para la vigencia 2014, de conformidad a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>MUNICIPIO DE COROZAL – SUCRE</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> NIT: 892.280.032-2 <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE</b> <b>ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>AÑO 2014</b>		
Código: F- DE- E-06	Versión: 01	Fecha: Junio 01 de 2009	Página

## II.FUNDAMENTOS LEGALES

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1474 de 2011, artículo 82. (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Artículo 73 “ Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano”
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, Investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 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.
- Decreto 1599 de 2005 por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>MUNICIPIO DE COROZAL – SUCRE</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> NIT: 892.280.032-2 <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE</b> <b>ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>AÑO 2014</b>		
Código: F- DE- E-06	Versión: 01	Fecha: Junio 01 de 2009	Página

### III PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

**Principio de igualdad:** Nuestras actuaciones en el gobierno se realizarán sin dar un tratamiento privilegiado o discriminatorio a las personas que en ellas intervienen. Según este principio todos somos iguales ante la ley, debemos recibir de las autoridades la misma protección y el mismo trato, promoviendo dentro del ámbito de las competencias departamentales que la igualdad sea real y efectiva, adoptando medidas en favor de los grupos discriminados o marginados de manera que tengan las mismas oportunidades.

**Principio de moralidad:** La conducta de los servidores públicos departamentales se ajustará a pautas de actuación guiados por el discernimiento ético. La moralidad no responde a exigencias confesionales o subjetivas, sino al marco ético conceptual, propio de la moral media o social al que se refiere la Constitución en su artículo 209. Con la aplicación de este principio buscamos la honestidad en la actuación de los servidores públicos.

**Principio de eficacia:** Nuestras actuaciones deben lograr la finalidad propuesta, para lo cual se removerán de oficio los obstáculos puramente formales y evitaremos las decisiones inhibitorias, valorando el cumplimiento oportuno, útil y efectivo de la acción administrativa.

**Principio de economía:** Realizaremos los procedimientos administrativos en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de trámites, gastos y exigencias para quien ellos intervienen, agilizando las decisiones de los funcionarios.

**Principio de celeridad:** En todos los procedimientos aplicaremos agilidad en los trámites y la gestión administrativa, suprimiendo los trámites innecesarios.

**Principio de imparcialidad:** En aplicación de este principio los servidores públicos departamentales actuaremos respetando la garantía de los derechos de todas las personas, con arreglo o fundamento en los hechos y conforme a las exigencias del derecho, sin designios anticipados ni prevenciones, y por encima de amenazas, halagos, influencias y constreñimientos.

**Principio de publicidad:** En nuestra administración todos los actos de las autoridades y de los funcionarios serán públicos, al igual que los documentos elaborados, producidos o conservados en su poder, de modo que cualquier persona tiene el derecho a conocerlos y divulgarlos, facilitando la participación activa de los ciudadanos en los actos administrativos.

	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>MUNICIPIO DE COROZAL – SUCRE</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> NIT: 892.280.032-2 <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE</b> <b>ATENCION AL CIDADANO</b> <b>AÑO 2014</b>		
Código: F- DE- E-06	Versión: 01	Fecha: Junio 01 de 2009	Página

**Principio de transparencia en la evaluación de la gestión:** Todas las reuniones con funcionarios de la administración municipal y del sector privado que tengan relación con el desempeño de su cargo, se desarrollarán bajo el principio de transparencia: lo que se hable y se acuerde en privado puede ser divulgado a la opinión pública por cualquiera de las partes.

Conscientes de la importancia que tiene el fortalecimiento de la institucionalidad resquebrajada y debilitada por los continuos fenómenos de corrupción. Nuestra Alcaldía Municipal de Corozal en el plan de desarrollo 2012-2015 define estrategias, programas y subprogramas, orientadas a combatir y eliminar los continuos brotes de corrupción.

	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>MUNICIPIO DE COROZAL – SUCRE</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> NIT: 892.280.032-2 <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE</b> <b>ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>AÑO 2014</b>		
Código: F- DE- E-06	Versión: 01	Fecha: Junio 01 de 2009	Página

#### IV.VALORES ETICOS INSTITUCIONALES

Los Valores Éticos de la Alcaldía Municipal de Corozal son:

**COMPROMISO:** Es la disposición y actitud positiva que el servidor público tiene para asumir como propios la misión, la visión, los objetivos corporativos y las estrategias de la entidad en el desarrollo de las funciones asignadas.

**HONESTIDAD:** Es la rectitud en el actuar del servidor público, a rechazar cualquier conducta ilícita y abstenerse de realizar actividades que lo desvíen del cumplimiento de la misión institucional, de tal manera que logre conservar su propia estimación y se haga merecedor del respeto de sus compañeros y de la ciudadanía en general.

**IMPARCIALIDAD:** Es cuando el servidor público en todas sus actuaciones, criterios o líneas de conducta demuestra que no tiene prevención a favor o en contra de las personas o de las entidades para proceder o decidir con rectitud.

**OBJETIVIDAD:** Implica obrar con juicio, cordura y criterio en el desempeño de las funciones y demás actuaciones. La información que suministre el servidor público Debe ser exacta, comprobada y con independencia con referencia a la manera de pensar o de sentir.

**PROFESIONALISMO:** Es el actuar idóneo del servidor público que aplica todos sus conocimientos, experiencias, habilidades y destrezas en el desarrollo de sus funciones y trabaja participativamente integrando esfuerzos para la consecución de las metas institucionales.

**RESPECTO:** Se manifiesta en el reconocimiento del derecho de las personas con las que se interactúa en su forma de ser, sentir y actuar; así como resolver en forma cordial los desacuerdos.

**RESPONSABILIDAD:** Se orienta hacia el logro de los Objetivos Institucionales, a través de la correcta ejecución de las funciones, protección de los derechos, manejo de los recursos y el reconocimiento de sus actos y omisiones.

**TRANSPARENCIA:** Es el comportamiento evidente, sin duda ni ambigüedad, en el actuar de los servidores, quienes dan a conocer, sustentan y comunican de forma ágil, completa y oportuna la información, producto de las decisiones y actuaciones desarrolladas en el ejercicio de las funciones y abre espacios para que la ciudadanía de manera individual o colectiva participe y ejerza control

	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>MUNICIPIO DE COROZAL – SUCRE</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> NIT: 892.280.032-2 <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE</b> <b>ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>AÑO 2014</b>		
Código: F- DE- E-06	Versión: 01	Fecha: Junio 01 de 2009	Página

social.

## V.COMPONENTES DEL PLAN.

Mediante el Decreto No 2641 del 17 de diciembre de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, el Gobierno nacional señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contenida en el documento adjunto “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual es parte integral del citado decreto.

El mencionado documento incluye 4 componentes:

- 1) Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción.
- 2) Estrategia Anti trámites.
- 3) Rendición de Cuentas.
- 4) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

### **PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.**

1. Se fortalecerá el Sistema de Gestión de la Calidad, definido por procesos y procedimientos, identificando los responsables del monitoreo de este y la medición de los indicadores.
2. Se divulgará a través de la página Web del Municipio, el Estatuto Anticorrupción para que sea conocido y comprendido tanto por los funcionarios de la Alcaldía, como por la comunidad en general.
3. Estimular los canales de participación y atención al ciudadano en la página Web del Municipio con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, si lo hubiere.
4. Se publicara constantemente en la página Web con criterios de fácil acceso a la Ciudadanía todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su Estado de ejecución para que la ciudadanía los conozca y pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.

	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>MUNICIPIO DE COROZAL – SUCRE</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> NIT: 892.280.032-2 <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE</b> <b>ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>AÑO 2014</b>		
Código: F- DE- E-06	Versión: 01	Fecha: Junio 01 de 2009	Página

5. Se garantizara que todos los procesos contractuales, según el Manual de Contratación de la entidad se publiquen oportunamente en la Página Web de la Alcaldía de Corozal.

6. Se garantizara la idoneidad de los contratistas, para el logro y ejecución de los Servicios que requiere la Alcaldía de Corozal, con calidad, oportunidad y eficacia.

## **SEGUNDO COMPONENTE:**

### **ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

La Alcaldía de Corozal, viene realizando acciones de mejoramiento, con el fin de lograr que se simplifique, estandarice, elimine, optimice y automaticen los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Por lo tanto se pretende eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

## **TERCER COMPONENTE:**

### **ESTRATEGIA RENDICIÓN DE CUENTAS**

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas “es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”.

En términos políticos y de la estructura del Estado, la rendición de cuentas es el conjunto de estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a otras instituciones públicas, organismos internacionales y a los ciudadanos y la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información y explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece, la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de los



	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>MUNICIPIO DE COROZAL – SUCRE</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> NIT: 892.280.032-2 <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE</b> <b>ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>AÑO 2014</b>		
Código: F- DE- E-06	Versión: 01	Fecha: Junio 01 de 2009	Página

gobernantes y servidores y el acceso a la información como requisitos básicos. Adicionalmente, la rendición de cuentas es una expresión del control social, por cuanto éste último comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión y la incidencia de la ciudadanía para que esta se ajuste a sus requerimientos.

Los componentes de la Rendición de Cuentas son la Información, el Diálogo y los Incentivos o Sanciones

**Información:** Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno Nacional, así: SIGOB, SUIFP, SIIF, PORTAL ÚNICO DE CONTRATACIÓN, entre otros. Al ser el aplicativo SIIF de acceso restringido la información financiera y el análisis de la misma, puede ser consultada por el ciudadano en el Portal de Transparencia Económica.

**Diálogo:** Para el desarrollo de este componente, se planeará, organizará y desarrollará una Audiencia Pública, de acuerdo a las instrucciones y cronograma establecidos por en el documento CONPES 3654 DE 2010 correspondiente a la “Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos”, el departamento de planeación (DNP), el Departamento Administrativo de la función Pública (DAFP) y el programa presidencial de Modernización, eficiencia, transparencia y la lucha contra la corrupción.

De esta Audiencia se efectuará el seguimiento pertinente, con el fin de dar respuesta a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.

#### **CUARTO COMPONENTE:**

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

Este componente busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

De acuerdo con las directrices del Departamento Nacional de Planeación que recomienda a las Entidades de la administración pública, incluir dentro de sus planes institucionales una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, La Alcaldía de Corozal tiene incluido el tema de servicio al



	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>MUNICIPIO DE COROZAL – SUCRE</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> NIT: 892.280.032-2 <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE</b> <b>ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>AÑO 2014</b>		
Código: F- DE- E-06	Versión: 01	Fecha: Junio 01 de 2009	Página

ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de seguimiento.

**Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano: "Portafolio de Servicios"**, teniendo en cuenta los mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas y la oficina de atención al ciudadano, se definirá el portafolio de servicios de la entidad, basado en las inquietudes y preguntas frecuentes de la ciudadanía, manifestadas por diferentes medios.

**Implementar y Optimizar:** Para definir responsabilidades, tiempo de respuestas contenidos que brinden calidad y eficiencia a las PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos), que pueden presentar nuestros ciudadanos, la Alcaldía de Corozal, en cabeza de la Dirección Administrativa de Planeación Municipal, Oficina de Control Interno, Oficina Atención al Ciudadano y Gobierno en Línea, han trabajado permanentemente en el tema de recepción de PQR, diseñando un formulario en la página Web institucional para que nuestros ciudadanos puedan ingresar de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas o reclamos. Se quiere que la información y formulario para la recepción de PQR, sea lo más limpio y transparente posible, sin afectar la accesibilidad y confidencialidad.

Los factores a tener en cuenta para su implementación en la entidad son:

1. Definir la secuencia e interrelación de los procesos institucionales.
2. Asegurar la disponibilidad de recursos
3. Seguimiento y medición de los procesos
4. Implementar acciones de mejora.
5. Establecer controles de riesgo
6. Verificar la satisfacción del ciudadano
7. Control y seguimiento de documentos y registros
8. Periódicamente, elaborar informes de gestión en el tema de servicio al ciudadano y proponer estrategias.

**Medir la Satisfacción del Ciudadano:** A partir del momento en que la Entidad cuente con los respectivos procesos y una vez se tenga un insumo respecto a los ciudadanos que puedan ingresar a la entidad por cualquiera de los canales de información, se realizará la respectiva encuesta para medir la satisfacción de nuestros ciudadanos.

**Identificar necesidades:** en la construcción de la Plataforma Estratégica de la entidad y específicamente en la caracterización de los procesos, se están

	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>MUNICIPIO DE COROZAL – SUCRE</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> NIT: 892.280.032-2 <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE</b> <b>ATENCION AL CIUDADANO</b> <b>AÑO 2014</b>		
Código: F- DE- E-06	Versión: 01	Fecha: Junio 01 de 2009	Página

identificando las necesidades y expectativas del ciudadano en general. Esta labor permitirá definir la estrategia para gestionar una atención adecuada y oportuna.

**Información actualizada:** la página Web institucional cuenta con información actualizada respecto a los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía.

**Adecuación de espacios físicos:** La entidad dispone de un espacio físico e infraestructura para la atención personalizada, canales de atención: vía correo electrónico, canal telefónico y todos los medios electrónicos de la página Web institucional <http://www.corozal-sucre.gov.co/>.

Para la atención prioritaria o de personas con situación de discapacidad, una vez se tenga conocimiento del número de ciudadanos, o que por lo menos se cuente con una evidencia de ciudadanos que puedan ingresar a nuestras instalaciones, se procedería la caracterización de nuestros ciudadanos, con el fin de disponer espacios físicos para este grupo de personas si se requiere.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos: En el año 2013, se capacitaron a la mayoría de los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios adscritos al grupo de atención al ciudadano en el tema de Cultura de Servicio. Esta jornada se efectuó con el fin de fortalecer la gestión del servidor que se encuentra en contacto permanente con el ciudadano, preparándolo para la ejecución eficiente de sus responsabilidades y ante la necesidad de alcanzar los mejores estándares de calidad.

**Gobierno en Línea:** El Plan Nacional de Desarrollo (2012 -2015) busca estimular la puesta en marcha de servicios en línea, por lo que se hace necesario que las entidades públicas adelanten acciones orientadas a desarrollar la estrategia de Gobierno en Línea, con el fin de aumentar la oferta de sus servicios.

La Estrategia Gobierno en Línea tiene el propósito de contribuir a consolidar un Estado más eficiente, más transparente y participativo, con el fin de que los Ciudadanos tengan acceso en tiempo real a la información sobre la administración pública, lo que permite agilizar los trámites y favorece el ejercicio del control ciudadano, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones-TICS. (Portal de Transparencia, SECOP).

Dado en Corozal el día Viernes 31 de Enero de 2014

**EDUARDO ANTONIO GOMEZ MERLANO**  
ALCALDE MUNICIPAL

**ELABORO ANA CRISTINA PEREZ VIDES**  
ASESORA DE CONTROL INTERNO

“GESTION Y DESARROLLO CON JUSTICIA SOCIAL”  
“CON DIOS Y EL PUEBLO SALDREMOS ADELANTE”  
Calle 28 N° 26 – 04 Palacio Municipal 3er piso teléfono 2858659  
[www.alcaldia@corozal-sucre.gov.co](mailto:www.alcaldia@corozal-sucre.gov.co)

	<b>REPUBLICA DE COLOMBIA</b> <b>MUNICIPIO DE COROZAL – SUCRE</b> <b>ALCALDIA MUNICIPAL</b> NIT: 892.280.032-2 <b>PLAN ANTICORRUPCION Y DE</b> <b>ATENCION AL CIDADANO</b> <b>AÑO 2014</b>		
Código: F- DE- E-06	Versión: 01	Fecha: Junio 01 de 2009	Página