

PLAN ANTICORRUPCIÓN BARRANCO DE LOBA - BOLÍVAR 2020

Decreto 2641 de 2012 ARTICULO 73 LEY 1474
DE 2011

MANUEL ESTEBAN RAMOS BAYTER

Alcalde Municipal 2020 – 2023.

MARÍA ISABEL GRANADOS MORA

Secretaria de Gobierno y del Interior

JESÚS ERNESTO ANAYA CHÁVEZ Secretario
de Planeación y Obras Públicas.

EDENNYS MABEL VILLARRIAGA MATTOS

Jefe de Control Interno.

**BARRANCO DE LOBA – Bolívar, enero de
2020.**

INTRODUCCIÓN:

En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 - **“Artículo 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y **Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.** En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Para dar cumplimiento a los artículos anteriores y utilizando la herramienta diseñada por el DNP, denominada *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano”*, se elabora el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual constara de cuatro (4) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio.

El primer componente hace énfasis en la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción que debe tomar como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno – **MECI** -. Sin embargo desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

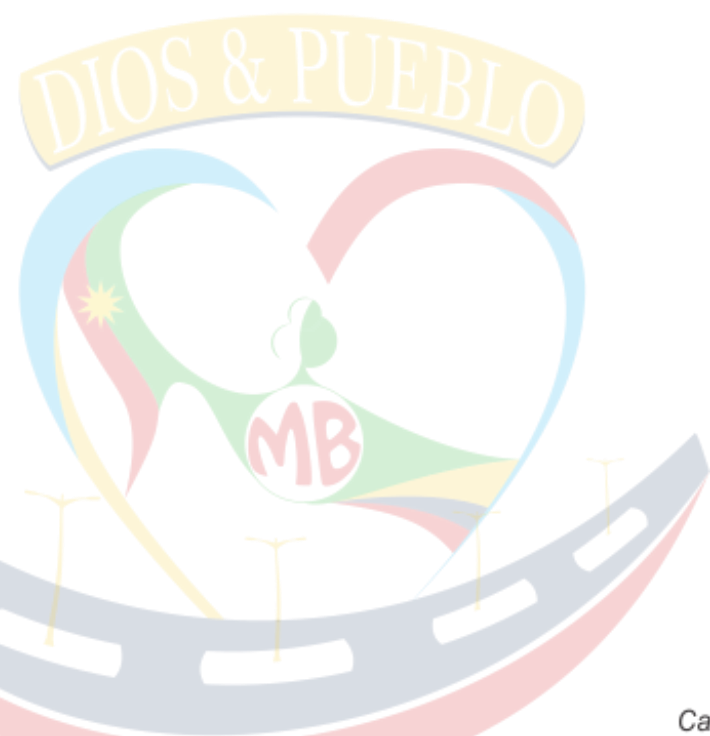
El segundo componente, es un elemento fundamental para cerrar espacios propensos a la corrupción en él se explican los parámetros generales para la racionalización de tramites en las entidades públicas.

El tercer componente, la rendición de cuentas es para crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con la sociedad civil. De esta forma se beneficia la transparencia en el accionar del Estado y se recupera la confianza en las Instituciones

En el cuarto componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las

entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

En esta parte de servicio al ciudadano también los tendremos en cuenta para que conformen las veedurías ciudadanas, como una forma de mecanismo democrático que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.



CONTENIDO:

1. ASPECTOS GENERALES.

1.1. OBJETIVOS.

1.1.1. Generales. Presentar la estrategia de Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Municipio de Barranco de loba - Bolívar para la vigencia 2020, la cual deberá ser ejecutada por todos los Secretarios de Despachos, Jefes de Unidad y sus Equipos de Trabajo en cumplimiento de sus funciones y la planeación institucional en la entrega de productos y servicios a los servidores públicos, ciudadanos e instituciones de manera oportuna, eficaz y eficiente.

1.1.2. Específicos.

- Construir el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Administración Municipal y sus respectivas medidas de mitigación.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la administración
- Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración de Barranco de loba – Bolívar.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas de la entidad a la comunidad
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano del Municipio de Barranco de loba - Bolívar

1.2. ALCANCE.

Este Plan será de aplicabilidad para todos servidores públicos y contratistas de apoyo a la gestión de la administración municipal de Barranco de loba - Bolívar para la eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción.

1.3. MARCO LEGAL.

En la Administración Municipal de Barranco de loba - Bolívar, se hace necesaria la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, obedeciendo a las siguientes normas legales:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la Contraloría General de la República).
- Ley 80 de 1993 (Art. 53. Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Medidas de eficiencia y transparencia en la contratación pública).
- Ley 1474 de 2011 (Art. 73 y 76).
- Decreto 2641 de 2012 (Reglamentario de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- Decreto 19 de 2012

1.4. DEFINICIONES.

- **Eficacia:** Capacidad de producir resultados que guarden relación con los objetivos y metas de la organización en un período determinado
- **Eficiencia:** Maximización de los insumos empleados para generar productos o servicios; ya sea que con recursos iguales o constantes se obtengan mayores resultados o que con resultados iguales o constantes se ejecuten menores recursos.
- **Auditoria Interna:** Técnica de control, dirigida a valorar, el control interno y la observancia de las normas generales aplicadas a un proceso de acuerdo a las normas legales vigentes (Leyes, decretos). Comprende un examen independiente de los registros y demás evidencias con el fin de apoyar la opinión experta e imparcial sobre la confiabilidad de todos los procesos que se llevan en las entidades públicas.
- **Hallazgos.** Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información relacionada con la actividad o asunto que se haya revisado o evaluado a un proceso de la entidad que sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.
- **Consecuencia:** Es el resultado de un evento expresado en forma cualitativa o cuantitativa, que genera pérdida, daño, desventaja o ganancias.
- **Concusión:** Es un término legal que se refiere a un delito llamado exacción ilegal, es decir, cuando un funcionario público en uso de su cargo, exige o hace pagar a una persona una contribución, o también al cobrar más de lo que le corresponde por las funciones que realiza. Este delito puede presentar agravantes si se emplea intimidación o si se invoca que son órdenes de un funcionario de mayor jerarquía, y esta exacción es en provecho propio.

- **Probabilidad:** Es la posibilidad de un hecho dentro de un número total de eventos específicos o resultados.
- **Prebendas.** Beneficio o dadivas, o regalos obtenidos por servicios
- **Riesgo.** Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes.
- **Riesgo 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.
- **Evitar el Riesgo:** Se toma la determinación de no proceder a formalizar el proceso que genera el riesgo.
- **Gestionar el Riesgo:** Se acepta el riesgo pero se reduce a su mínimo nivel optimizando la relación riesgo – procedimiento
- **Absorber el Riesgo:** Cubrir con sus propios recursos el riesgo al que se encuentra expuesta la Entidad.
- **Transferir el Riesgo:** Trasladar a un tercero el riesgo al que está expuesta la entidad adquiriendo una póliza de seguros.
- **Amiguismo:** Tendencia y práctica de favorecer a los amigos, especialmente en la concesión de cargos públicos o realización de trámites.
- **Clientelismo:** Cuidado o protección con que los poderosos defienden o favorecen a los que se acogen a ellos.

2. COMPONENTES DEL PLAN.

2.1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

En este componente estableceremos los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, permitiéndonos la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos, para lo cual consideraremos dos criterios.

2.1.1. Identificación de Riesgos de Corrupción.

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

2. Establecer las causas: Para establecer las causas es necesario identificar las **DEBILIDADES** (Factores Internos) y las **AMENAZAS** (Factores Externos), que puedan influir en los procesos y procedimientos que generan una gran vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción, analizando a partir del conocimiento de situaciones del entorno de la entidad, tanto de carácter social, económico, cultural, de orden público, político, legal y cambios tecnológicos entre otros. Se alimenta también con el análisis de la situación actual de la entidad, basado en los resultados de los componentes de ambiente de control, estructura organizacional, modelo de operación, cumplimiento de los planes y programas, sistemas de información, procesos y procedimientos y los recursos económicos. En esta etapa obtendremos los siguientes resultados:

- Identificar los factores externos que puedan ocasionar la presencia de riesgos, con base en el análisis de la información externa y los planes y programas de la entidad.
- Identificar los factores internos que pueden ocasionar la presencia de riesgos con base en el análisis de los componentes Ambiente de Control, Direccionamiento estratégico y demás estudios que sobre la cultura organizacional y el clima laboral se hayan adelantado en la entidad.

FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DE RIESGOS

(Ver Tabla No. 1)

3. Descripción del Riesgo de Corrupción: una vez identificadas las causas, definimos el riesgo de corrupción del proceso o procedimiento según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos, de acuerdo a esto tenemos los siguientes procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción a partir de los cuales identificaremos los riesgos de corrupción.

Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección)

- Concentración de Autoridad.
- Extralimitación de funciones.
- Ausencia de canales de comunicación.
- Amiguismo y Clientelismo

Financiero (Esta relacionado con áreas de Planeación, Presupuesto y Contabilidad)

- Inclusión de gastos no autorizados.
- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración.
- Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- Archivos contables con vacíos de información.
- Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.
- Inversiones en actividades no contempladas en el Plan operativo Anual de Inversiones.

De contratación:

- Estudios previos o de factibilidad superficiales e incompletos.
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular.
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
- Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias establecidas en el pliego de condiciones.
- Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.

- Urgencia Manifiesta inexistente.
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero sí con músculo financiero.

De Información y Documentación

- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

De trámites o servicios internos y externos.

- Cobro por realización del trámite (Concusión).
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y permisos.

- Cobrar por el trámite, (Concusión). o Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
- Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).

2.1.2. Análisis del Riesgo, Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción.

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos, con el fin de obtener información para determinar el nivel del riesgo y las acciones que se van a implementar. El análisis del riesgo dependerá de la información obtenida en la descripción efectuada de los riesgos de corrupción de todos los procesos y procedimiento, de la disponibilidad de datos históricos y aportes de todos los empleados de la Administración Municipal de Barranco de loba - Bolívar.

El Decreto 1599 de 2005 establece: *“Elemento de control, que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos (riesgos) positivos o negativos y el impacto de sus consecuencias (efectos), calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo”*

Para adelantar el análisis de los riesgos de corrupción se deben considerar los siguientes aspectos.

- **La Calificación del Riesgo:** Se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo. La primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o puede presentarse y la segunda se refiere a la magnitud de sus efectos. Para determinar de maneja objetiva la probabilidad, utilizaremos la siguiente tabla.

NIVEL	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
A	CASI SEGURO	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias.
B	POSIBLE	Puede ocurrir en algún momento.

Evaluación del Riesgo: Permite comparar los resultados de su calificación con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad al riesgo.

En cuanto al impacto o consecuencia, este se refiere al *“resultado de un evento que afecta los objetivos. Un evento puede generar un rango de consecuencias, las cuales se pueden expresar*



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República

Departamento de Bolívar
Municipio de Barranco de Loba

Carrera. 12 No. 15 -20 Palacio Municipal, Calle de La Iglesia

cualitativa o cuantitativamente. Las consecuencias iniciales pueden escalar a través de efectos secundarios”.

El análisis cualitativo hace referencia a la utilización de formas descriptivas para presentar la magnitud de las consecuencias potenciales (impacto) y la posibilidad de ocurrencia (probabilidad) tomando las siguientes categorías: leve, moderada y catastrófica en relación con el impacto y alta, media y baja respecto a la probabilidad.

En cuanto al análisis cuantitativo contempla valores numéricos que contribuyen a la calidad en la exactitud de la calificación y evaluación de los riesgos de corrupción. Tanto para el impacto como para la probabilidad se han determinado.

Tomando como guía la cartilla “Administración del Riesgo” del Departamento Administrativo de la Función Pública, tomaremos la siguiente matriz para la evaluación de los riesgos de corrupción en el Municipio de Barranco de loba - Bolívar:

MATRIZ DE CALIFICACION, EVALUACION Y RESPUESTA A LOS RIESGOS DE CORRUPCION

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	INSIGNIFICANTE (1)	MENOR (2)	MODERADO (3)	MAYOR (4)	CATASTR OFICO (5)
B. POSIBLE (1)	B	M	A	E	E
A.CASI SEGURO 2	A	A	E	E	E

B. Zona de riesgo Baja, asumir el riesgo.

M: Zona de Riesgo Moderada, asumir el riesgo, reducir el riesgo.

A: Zona de riesgo Alta, reducir el riesgo, evitar el riesgo, compartir o transferir.

E: Zona de riesgo Extrema, evitar el riesgo, reducir el riesgo, compartir o transferir.

Se debe calificar cada uno de los riesgos según la matriz de acuerdo a las siguientes especificaciones. Probabilidad casi seguro se califica con 2 y probabilidad posible con 1 y el impacto si es insignificante con 1, si es menor con 2, si es moderado con 3, si es mayor con 4 y si es catastrófico con 5, para poder determinarlo se toma el mayor valor que se ha obtenido según las tablas de impacto.



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República

Departamento de Bolívar
Municipio de Barranco de Loba

Carrera. 12 No. 15 -20 Palacio Municipal, Calle de La Iglesia

Para realizar la evaluación del riesgo de corrupción se debe tener en cuenta la posición del riesgo en la matriz según la celda que ocupa, aplicando los siguientes criterios:

- Si el riesgo se ubica en la zona de riesgo Baja (B), significa que su probabilidad es posible y su impacto es insignificante, lo cual permite a la entidad asumirlo, es decir, el riesgo se encuentra en un nivel que puede aceptarlo sin necesidad de tomar otras medidas de control diferentes a las que se poseen.
- Si el riesgo se ubica en la Zona de Riesgo extrema (E), su probabilidad es casi seguro y su impacto moderado, mayor o catastrófico, por tanto es aconsejable eliminar la actividad que genera el riesgo en la medida que sea posible. De lo contrario se deben implementar controles de prevención para evitar la probabilidad del riesgo de corrupción.
- Si el riesgo se ubica en cualquiera de las otras Zonas moderada o alta (M o A), se deben tomar medidas para llevar en lo posible los riesgos a la zona baja (B). Siempre que el riesgo sea calificado con impacto catastrófico, la entidad debe diseñar planes de contingencia, para protegerse en caso de su ocurrencia.

2.1.3. Valoración del Riesgo de Corrupción.

Una vez identificados los riesgos de corrupción la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta:

1. Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo, y Controles Correctivos, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse. La valoración del riesgo es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados en el elemento de control, denominado “Controles”; para realizar la valoración de controles existentes es necesario saber su significado.

Controles Preventivos: Aquellos que actúan para eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización.

Controles Correctivos: Aquellos que permiten el restablecimiento de la actividad después de ser detectado un evento no deseable; también permiten la modificación de las acciones que propiciaron su ocurrencia.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION EN LA ALTA GERENCIA.

(Ver Tabla No. 2)

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION EN PLANEACION Y PRESUPUESTO.

(Ver Tabla No. 3)

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION EN CONTRATACION

(Ver Tabla No. 4)

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION EN INFORMACION Y DOCUMENTACION.

(Ver Tabla No. 5)

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION EN TRÁMITES Y SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS

(Ver Tabla No. 6)

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION EN TRAMITES DE LICENCIAS O PERMISOS

(Ver Tabla No. 7)

2.1.4. Política de Administración de Riesgos de Corrupción.

La política de administración de riesgos es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la Entidad, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas frente a los posibles riesgos de corrupción identificados; para la consolidación de

las políticas de Administración de Riesgos se deben tener en cuenta todas las etapas anteriormente desarrolladas en el ejercicio de la administración del riesgo.

Las políticas identifican las opciones para tratar manejar los riesgos basadas en la valoración de los riesgos descritos en el ítem anterior que permiten tomar decisiones adecuadas y fijar los lineamientos de la Administración del Riesgo, a su vez transmiten su posición de la dirección y establecen las guías de acción necesarias a todos los funcionarios de la Administración Municipal. Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

Evitar el Riesgo: Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

Reducir el Riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Para el manejo de los riesgos se deben analizar las posibles acciones a emprender, las cuales deben ser factibles y efectivas, tales como: la implementación de las políticas, definición de estándares, optimización de los procesos y procedimientos y cambios físicos entre otros. La selección de las acciones más conveniente debe considerar la viabilidad jurídica, técnica, institucional, financiera y económica.

Para estos efectos se debe tener en cuenta la política general de administración de riesgos, que según los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública, contempla:

- Los objetivos que se esperan lograr.
- Las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar las políticas, a largo, mediano y corto plazo.
- Los riesgos que se van a controlar. □ Las acciones a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido. El seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

2.1.5. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción.

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado, para lo cual la administración municipal hará seguimiento a los mapas de riesgos por lo menos tres (03) veces al año, esto es con corte a abril treinta (30), agosto treinta y uno (31) y diciembre treinta y uno (31).

2.1.6. Mapa de Riesgos de Corrupción. (Ver tabla No. 8)

Misión: La Alcaldía de Barranco de loba – Bolívar, de la mano de Dios y el Pueblo trabajará por el desarrollo social y económico en general, priorizando la inversión social y la gestión de recursos nacionales en términos de una mejor calidad de vida, acceso equitativo y mejores oportunidades en la búsqueda de soluciones a las necesidades fundamentales de nuestra comunidad. De esta forma trabajará en los procesos de planificación, gestión del desarrollo comunitario y regional para así asumir nuevas estrategias de desarrollo relacionadas con la generación de empleo, equidad para la mujer, juventud, modernización institucional, medio ambiente, desarrollo integral de la niñez y la juventud y todas las demás estrategias desarrolladas para solucionar las necesidades y alcanzar nuevos retos y propósitos.

2.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES.

Los trámites dentro de la Administración pública fueron concebidos con la finalidad de facilitarle al ciudadano la obtención de un servicio, la garantía de la vigencia de un derecho, regular o controlar determinada actividad de interés para la sociedad, atender las inquietudes de los ciudadanos y permitir el cumplimiento de una obligación, así como el acercamiento y la comunicación entre los ciudadanos y el Estado.

Sin embargo, las entidades públicas, para dar cumplimiento al trámite, deben ejecutar procesos que, a su vez, se desarrollan mediante procedimientos en los que se compromete toda la capacidad organizacional y es necesario hacer una identificación, análisis y racionalización interna que permitan un desarrollo eficiente de la gestión. Esta circunstancia ha obligado a consolidar en un solo documento la metodología que les permite a las entidades a comprometerse en un proceso de

mejoramiento y racionalización no sólo de los trámites sino también de los procesos y procedimientos indispensables para realizarlo.

Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta la administración Municipal, 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 efecto a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas. Una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que establezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servicios públicos.
- Mejorar la competitividad del País.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano

2.2.1. Objetivos Generales.

- Contribuir al acercamiento entre la Administración pública y el ciudadano.
- Propender a una Administración pública moderna, democrática y transparente como instrumento para optimizar el desarrollo de las políticas públicas.
- Dotar a la Administración Pública de una metodología que de manera efectiva, sencilla y práctica permita analizar los diferentes trámites y procedimientos, a fin de obtener una información consistente, necesaria y suficiente para facilitar la relación con los usuarios y lograr la coherencia entre las funciones y los procedimientos.
- Fomentar la cultura del autocontrol en los servidores públicos a través del conocimiento de los procesos y procedimientos propios de su cargo.

- Facilitar la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa de las entidades, como elemento fundamental en la relación Estado/sociedad.
- Fomentar los principios constitucionales atinentes a la buena fe, moralidad, eficiencia, eficacia, transparencia, economía, celeridad y coadyuvar al desarrollo de las políticas gubernamentales y normatividad vigente.

2.2.2. Definiciones.

Trámites: Toda organización estatal, dentro de su quehacer institucional, debe brindar servicios a la comunidad o a la sociedad para cumplir su objeto social. En la forma de acceder a los bienes o servicios estatales se identifican los diferentes trámites que adelantan la ciudadanía ante una entidad o la Administración pública en general.

Procesos: Éstos se definen como una serie de fases o etapas secuenciales e interdependientes, orientadas a la consecución de un resultado, en el que se agrega valor a un insumo y se contribuye a la satisfacción de una necesidad. En las entidades, las dependencias tienen nombres muy definidos pero los procesos no. Es así como los procesos aparecen fragmentados, muchas veces invisibles por la estructura organizacional; se les asignan responsabilidades a directivos y se rinden cuentas de un área o dependencia en particular, pero no se asigna la responsabilidad por el trabajo completo, esto es, por el proceso.

Procedimientos: Los procedimientos permiten precisar la forma de hacer algo; incluyen el qué, el cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea e involucran los elementos técnicos para emplear, las condiciones requeridas, los alcances y limitaciones fijadas, el número y características del personal que interviene, entre otros.

Se definen como el conjunto de especificaciones requeridas para cumplir una fase o etapa perteneciente a un proceso y que varía de acuerdo con los requisitos y con el tipo de resultado esperado.

Adelantar un proceso de racionalización de trámites, procesos y procedimientos requiere una metodología práctica que conlleve una aplicación sistémica

Racionalización de Trámites: Proceso jurídico, administrativo y tecnológico que permita reducir los trámites y procedimientos administrativos, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias efectivas de:

- Adecuación y eliminación normativa - Estandarización
- Simplificación - Automatización
- Interoperabilidad de información pública - Fusión

Orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado, y la eliminación de regulaciones innecesarias y de obstáculos administrativos a los empresarios e inversionistas, apuntando a mejorar la competitividad del país.

Cadena de Trámites: Relación que se establece a partir de una necesidad del ciudadano o del empresario entre un trámite principal u origen en función de los requisitos que éste establece con otros trámites y/o servicios.

Esta relación pueda darse intra e intersectorial, ya sea entre entidades del Estado o con particulares que desempeñan funciones administrativas.

Ventanillas Únicas: Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites que están en cabeza de una o varias entidades, proveyendo la solución completa al interesado, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Tramitar electrónicamente las autorizaciones, permisos, certificaciones o vistos buenos previos sin documentos físicos.
- Pago electrónico para los recaudos.
- Sustitución de formularios físicos por formularios virtuales.
- Operación a través de certificados digitales.
- Seguridad y transparencia del proceso y eficiencia operativa.
- Minimiza el desplazamiento para realización de trámites

2.2.3. Lineamientos Generales.

Para cumplir con la política de racionalización de trámites adelantada por el Departamento Administración de la Función Pública, se hace necesario resaltar la importancia que tiene dentro del proceso de implementación de esta política el desarrollo de las fases propuestas para la estrategia anti trámites.

2.2.3.1. Identificación de Trámites

Se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, posteriormente se registran en el SUIT. El resultado es un inventario de trámites y un registro en el sistema de único de Información de trámites – **SUIT**.

Actividades a adelantar:

- Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos se ubican dentro de los procesos misionales. Un trámite o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones.
- Una actuación del usuario (Entidad o ciudadano –persona natural o jurídica).
- Tiene soporte normativo. ☐ El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.

Análisis normativo: consiste en realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes legales de cada trámite, para evitar futuras reclamaciones o demandas, que puedan afectar el proceso de racionalización de trámites de la entidad. Una vez identificadas las normas reguladoras de los trámites de la entidad, se puede establecer el inventario de trámites que deben ser inscritos en el **SUIT**.

El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicios de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que el trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT; al Departamento Administrativo de la Función Pública – **DAFP**, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

2.2.3.2. Priorización de Trámites a Intervenir.

A partir de la información recopilada en el inventario de trámites, se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieren intervención. (El resultado es un cronograma de actividades).

Actividades a adelantar:

Diagnóstico de los trámites a intervenir: para tal efecto se propone tener en cuenta los factores internos y externos que inciden en la realización de los trámites, dentro de los cuales se señalan los siguientes criterios:

Factores Internos:

- Complejidad: excesivo número de pasos y requisitos o documentos innecesarios exigibles al ciudadano.
- Costo: Cantidad excesiva de recursos que invierte la entidad para la ejecución del trámite.
- Tiempo: Mayor duración entre la solicitud y la entrega del bien o servicio.

Factores Externos:

- Pago: Cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite.
- **PQR:** Análisis de la peticiones, quejas y reclamos por los usuarios durante la ejecución del trámite.
- Auditorias: Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorias tanto internas como externas.
- Consulta Ciudadana: Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios exponen su percepción o criterio frente al desarrollo de los trámites objeto de intervención, con el propósito de establecer un diagnóstico de la prestación de los servicios permitiendo así la búsqueda de soluciones conjuntas e incentivar la participación de la ciudadanía en las actividades públicas.

2.2.3.3. Racionalización de Trámites.

La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es optimización de trámites.

Actividades a adelantar:

- **Simplificación:** Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que éstos sean simples, eficientes, directos y oportunos; comprende actividades tales como:
 - Reducción de costos operativos en la mitad.
 - Reducción de documentos
 - Reducción del tiempo de duración del trámite
 - Reducción de costos para el usuario
 - Reducción de requisitos
 - Reducción de pasos al usuario y del proceso interno
- **Estandarización:** La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades. Corresponde al Departamento de la Función Pública – **DAFP** - velar por la estandarización de los trámites y su cumplimiento se verificará con el registro de los trámites en el sistema único de información de trámites y procedimientos –**SUIT**.
- **Eliminación:** Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.
- **Optimización:** Conjunto de actividades o iniciativas que permitan mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:
 - Modernización en las comunicaciones
 - Aumento de puntos de atención
 - Consultas entre áreas o dependencias de la entidad



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República

Departamento de Bolívar
Municipio de Barranco de Loba

Carrera. 12 No. 15 -20 Palacio Municipal, Calle de La Iglesia

- Relación entre entidades
 - Reducir tiempo en puntos de atención
 - Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos móviles.
- **Automatización:** Es el uso de la tecnologías de la Información y la comunicación –TIC, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

1. Interoperabilidad: La definición de interoperabilidad se toma del documento Marco de Interoperabilidad de Gobierno en Línea 2010. *“Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades.”*

Los resultados de la interoperabilidad se deben reflejar en intercambio de información por parte de las entidades, mediante mecanismos tales como web services, cadenas de trámites y/o ventanillas únicas.

El Programa Gobierno en línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad:

- **Escenario 1:** Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales.
- **Escenario 2:** La entidad requiere información de otra entidad.
- **Escenario 3.** Solicitud de otras entidades para compartir información.
- **Escenario 4.** Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática
- **Escenario 5.** Obtener voluntad política para el intercambio de información
- **Escenario 6.** Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad.

Para cada uno de los escenarios anteriormente planteados la Guía de Uso del Marco Interoperabilidad de GEL (Gobierno En Línea) da lineamientos a las entidades de las acciones a seguir.

ACCIONES A REALIZAR POR LA ENTIDADES PARA DAR CUMPLIMIENTO AL DECRETO LEY 19 DE 2012

- **Monitoreo permanente a los trámites:** Racionalizar en el marco del Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea. Revisar todos los trámites en el **SUIT** en los siguientes seis (06) meses.
 - **Realizar adecuaciones tecnológicas:** La administración municipal de Barranco de loba deberá implementar este proceso.
 - **Adecuar mecanismos de atención:** Las entidades deben permitir pagos por medios electrónicos, y contar con formatos y mecanismos de atención para usuarios especiales.
 - **Aprobación nuevos trámites por el DAFP:** Todo trámite que se cree debe contar con la aprobación previa del Departamento Administrativo de la Función Pública.
 - **Actualizar trámites en el SUIT:** Dentro de los tres (03) días siguientes a cualquier variación
- Gradualidad de los trámites intervenidos**

TRÁMITES QUE SE ELIMINAN DE FORMA INMEDIATA

- Declaración Extrujuicio.
- Huella Dactilar.
- Autenticaciones
- Denuncia por pérdida de documentos
- Solicitud de documentos que ya se encuentran en la entidad

2.2.4. Beneficios de la implementación de las fases de racionalización

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.

2.2.5. Experiencias exitosas en materia de racionalización de trámites.

La política de racionalización de trámites ha facilitado la realización de las siguientes actuaciones en el Orden Nacional.

- Eliminación de la presentación de certificado de supervivencia para el cobro de pensiones. Las entidades de la Seguridad Social que requieran verificar la fe de vida (supervivencia), de una persona podrán hacerlo a través de la página web del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Eliminación de la doble matrícula de los vehículos automotores que han sido rematados o adjudicados por la **DIAN**. Para estos casos, se prevé un traspaso de la propiedad que tendrá como soporte documental el acta de adjudicación reduciendo tiempo y costos en este tipo de transacciones.
- Prohibición de la exigencia de la presentación de documentos físicos como el **SOAT**, la revisión técnico mecánica, la existencia de comparendos por la comisión de infracciones de tránsito, entre otros, los cuales han sido migrados al sistema **RUNT** por quienes generan la información. De esta manera se reducen los costos y demoras injustificadas en los trámites del **RUNT**.
- Para el orden Territorial, se podrían eliminar los certificados de permiso de ocupación, de residencia y nomenclatura, toda vez que los datos de estos registros públicos se pueden consultar internamente por las entidades que los solicitan. Se evita de esta manera el desplazamiento de los ciudadanos y se contribuye a la política de cero papeles.

De acuerdo al Decreto Ley 19 de 2012, las entidades públicas no podrán:

- Exigir tutelas u otras decisiones judiciales como requisito previo para tomar decisiones administrativas.
- Devolver o rechazar solicitudes contenidas en formularios por errores de citas, ortografía, mecanografía, aritmética o similares, salvo que los resultados aritméticos resulten relevantes para definir la solicitud.
- Exigir la presentación de denuncia por pérdida de documentos para la obtención del duplicado de los mismos.
- Solicitar documentos que reposan en la entidad.
- Exigir comprobantes de pago anteriores, como condición para aceptar un nuevo pago.
- Requerir actuación mediante abogado, salvo que se trate de interposición de recursos



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República

Departamento de Bolívar
Municipio de Barranco de Loba

Carrera. 12 No. 15 -20 Palacio Municipal, Calle de La Iglesia

El no pronunciamiento por parte de la administración pública en cuanto a renovación de permisos, licencias o autorizaciones, implicará la renovación automática de éstas, hasta tanto la administración se pronuncie.

2.3. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS.

El Documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.

Rendición De Cuentas: En su acepción general la 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.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la comisión Interinstitucional para la implementación de la Política de Rendición de cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

Teniendo en cuenta el citado CONPES, se señalan los lineamientos generales.

2.3.1. Componentes.

a. Información: Esta dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor, abarca desde la etapa de Planeación hasta la de control y evaluación.

b. Diálogo: Se refiere a:

- La justificación de las acciones.
- Presentación de diagnósticos e interpretaciones.
- Las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones.
- Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.

c. Incentivos o Sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

2.3.2. Consideraciones para la Rendición de Cuentas (CONPES 3654 de 2010)

- Se estructura como un proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y 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 diálogo.
- Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado. Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.
- No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: Los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el estado explica el manejo de su actuar y su gestión. Siendo así, se invita a las entidades públicas para que realicen acciones orientadas a involucrar a los ciudadanos en la toma de decisiones y en la rendición de cuentas.
- Debe ser permanente y contener información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

2.2.3. Ruta de la Rendición de Cuentas.

INSUMOS	DISEÑOS		EVALUACIÓN Y MONITOREO
Diagnóstico proceso anterior	Elección y cronograma de acciones de información	EJECUCIÓN E IMPLEMENTACIÓN	Evaluación de cada acción.
Mapa de acotes y caracterización de ciudadanos	Elección y cronograma de acciones de diálogo		Evaluación estrategia en conjunto
Necesidades de información	Elección y cronograma de acciones de incentivos.		Evaluación de RCD General
Capacidad operativa y disponibilidad de recurso.			Evaluaciones externas.

2.3.4. Alistamiento Institucional.

Es necesario que la entidad se organice internamente; para ello debe conformar un grupo interno de apoyo que se encargue de definir y liderar el plan de acción para la rendición de cuentas a la ciudadanía. Este grupo debe estar conformado por las siguientes áreas:

- Planeación.
- Control Interno.
- Comunicaciones.
- Sistemas.
- Atención al usuario.
- Participación ciudadana o quien hace sus veces

El grupo debe estar liderado por la Secretaria de Planeación. Cada área debe aportar a la organización y ejecución de la rendición de cuentas de acuerdo con sus funciones y responsabilidades institucionales.

El alistamiento incluye las siguientes acciones:

- Busque y organice la información sobre los contenidos mínimos de la rendición de cuentas a la ciudadanía y sobre las quejas y reclamos recibidos, conforme al siguiente cuadro.

CUADRO DE CLASIFICACIÓN DE CONTENIDOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

(Ver Tabla No.9)

- Diseñe estrategias de comunicación para garantizar la interlocución de doble vía con la ciudadanía durante todo el proceso, según los siguientes criterios:
- Escuchar a la parte interesada y conocer de antemano qué quiere oír el ciudadano.
- Los canales de comunicación deben ser de doble vía. Las entidades deben tener canales para informar y recoger información y expectativas.
- La comunicación debe ser permanente para que sea oportuna y útil.
- Deben existir procedimientos institucionales internos que hagan posible que las propuestas de la ciudadanía sean tenidas en cuenta.
- Debe ser evidente para el ciudadano lo que pasó con sus propuestas.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía puede ser ampliada con una estrategia como la siguiente, la cual ha mostrado resultados favorables especialmente en el ámbito territorial:

Ampliar la jornada de manera que permita unas horas destinadas a desarrollar mesas de trabajo, por ejemplo:

En la Mañana Mesas de trabajo por temas que previamente hayan sido solicitados por la ciudadanía, y/o

- Realizar una feria exposición de proyectos y realizaciones, haciendo consulta sobre ellos.

- Elabore el plan de acción con actividades, recursos y responsables, para desarrollar el proceso de rendición de cuentas recorriendo el camino con las actividades que se describen a continuación:

Sensibilización a los empleados de la entidad.

Los empleados de la entidad deben recibir información y capacitación sobre el proceso de rendición de cuentas: cómo funciona, cuáles son los límites, alcances, las herramientas y los mecanismos para facilitar su implementación. Se sugiere que con el apoyo del área de personal, se formule un proyecto de aprendizaje sobre rendición de cuentas y control social para involucrar a todos los empleados de la organización.

En la construcción de la rendición de cuentas debe trabajar TODA la entidad. Los directivos de la entidad deben estar dispuestos a responder preguntas y exponer argumentos durante el proceso de la rendición de cuentas.

Promueva la participación de organizaciones sociales representativas en el proceso de rendición de cuentas, para ello.

- Identifique y organice una base de datos de los representantes de organizaciones sociales, gremiales, academia, medios de comunicación, entidades estatales, veedurías, organismos de control, cooperantes internacionales, universidades, asociaciones de profesionales y otros grupos de interés sobre los temas y servicios de la entidad. Cada dependencia o área de trabajo debe aportar los datos de las organizaciones que solicitan los servicios institucionales.
- Elabore un directorio en la web, con este registro, en la sección de Control Social y Rendición Cuentas establecida por Gobierno en Línea.
- Adelante una campaña publicitaria con cuñas radiales y eslogan sobre el derecho a participar en la rendición de cuentas, con el apoyo del área de atención al usuario y la oficina de prensa o comunicaciones (si la hay). defina esta campaña en la estrategia de comunicación.
- Prepare a través de talleres, charlas o documentos a organizaciones sociales especializadas sobre los alcances de la rendición de cuentas, ¿cómo funciona, cuáles son los límites y las herramientas que pueden utilizar para el control social?
- Impulse la conformación de observatorios ciudadanos (grupos que observan y evalúan) sobre los temas de la entidad por parte de las universidades u organizaciones sociales especializadas para que vigilen la gestión.

- Pregunte a las organizaciones sociales y a los grupos de interés sobre temas de su interés y sobre los días y horarios que más se les facilitan para asistir a las reuniones y a la audiencia pública final.

Reúnase con el grupo interno de apoyo.

- Para clarificar el objetivo o los resultados que se esperan obtener de la audiencia de rendición de cuentas.
- Para consolidar la información que se presentará en la audiencia pública debe definirse una fecha de corte y un periodo o vigencia sobre el cual se presentarán los resultados de la gestión. Algunas preguntas a responder son:
- ¿La entidad ha cumplido con las metas de los programas o proyectos a que se comprometió?
- ¿Cuáles de las necesidades expresadas por la población objetivo están en lo que se planeó, cuáles no y por qué?
- ¿El presupuesto se ejecutó de acuerdo con lo planeado?
- ¿Qué ha mejorado en la comunidad con la gestión de la entidad en este periodo?

Prepare los informes para la audiencia final.

- El comité de apoyo debe definir un esquema o formato para recoger la información de las diferentes áreas de la entidad.
- Recopile la información de los contenidos mínimos obligatorios para la rendición de cuentas.
- Organice los datos y soportes del plan de acción del periodo de gestión sobre el cual se presentará el informe.
- Relacione los resultados del plan de acción con las metas del programa de gobierno.
- Seleccione los datos relevantes de los diferentes informes que presenta la entidad ante diferentes organismos públicos.
- Organice la información para dar respuesta a los temas de interés ciudadano.
- Elabore el informe de gestión que se presentará en la audiencia pública y publíquelo en la página web.

Determine la fecha para realizar la audiencia de rendición de cuentas. Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones.

- La audiencia tiene que reportar resultados de un periodo del plan de acción institucional, preferiblemente de una vigencia anual.
- La audiencia pública debe garantizar la presencia de la ciudadanía y de los grupos de interés, por lo que hay que considerar su disponibilidad de tiempo para establecer la fecha y hora de realización.
- Es conveniente realizar la audiencia dentro del primer trimestre del año (enero-marzo) para responder por la gestión de la vigencia anual anterior.
- Si se planea realizar la audiencia pública sobre los resultados de la gestión de la misma vigencia, esta debe hacerse en el último trimestre del año (octubre-diciembre).

Prepare la logística de la Audiencia Pública (AP).

Tenga en cuenta los siguientes aspectos:

- **Lugar:** Identifique un lugar para llevar a cabo la AP. El sitio debe ser de fácil acceso a la ciudadanía; se aconseja que tenga varias entradas y posibilidades de parqueo y transporte para los asistentes. Tenga en cuenta las normas básicas de seguridad.
- **Suministros:** Establecer las necesidades para el desarrollo de la Audiencia, como por ejemplo el refrigerio, teléfono, fax, computador, punto de red, internet, pantalla, televisión, cámara de video, grabadora, papelería, registro de asistencia, etc.
- **Duración:** Es recomendable que la audiencia pública se realice en una jornada de cuatro (04) horas, con el fin de evitar cortes y deserción de la audiencia. Sin embargo, esta puede planearse para varios días según las condiciones de cada entidad.
- **Determine los medios que se utilizará para la Convocatoria y sus costos:** Invitaciones personales con tarjetas u oficios, diarios de amplia circulación, la radio, la televisión, la página web, reuniones con los grupos de interés

Convoque a la Audiencia Pública.

Por lo menos treinta (30) días antes de la fecha de realización:

- Utilice varios medios según la disponibilidad presupuestal: página web, prensa de amplia circulación, periódico institucional, boletines, radio, carteleras, perifoneo, boletín del consumidor, volantes.
- Envíe invitación personal a ciudadanos y organizaciones sociales identificadas.
- A través de pautas radiales o de televisión nacional y comunitaria, motive la participación en la audiencia pública.
- Realice reuniones de motivación y explicación a las organizaciones sociales para garantizar su participación en el evento.

Recuerde que con la audiencia culmina todo el proceso de comunicación de la rendición de cuentas a la ciudadanía de un periodo de gestión.

La Audiencia Pública debe estar precedida por el señor Alcalde Municipal. Participarán, además el Secretario de Planeación y el Grupo de Apoyo.

La audiencia se desarrollará en los siguientes bloques:

a) Intervención de la entidad: El representante legal de la entidad y responsable ante el ciudadano debe presentar en forma clara y comprensible el informe de rendición de cuentas. Los directivos de las áreas podrán apoyar con información más detallada y especializada el cumplimiento de cada meta.

b) Informe de Organismos de Control: La Oficina de Control Interno o un organismo de control deben intervenir en la audiencia pública y presentar los resultados de las auditorías o evaluaciones realizadas sobre la gestión institucional y el plan de mejoramiento de la vigencia sobre la cual se rinden cuentas.

c) Intervención de las organizaciones sociales: Los representantes de las organizaciones inscritas deben exponer en la Audiencia las propuestas o evaluaciones que inscribieron previamente; tendrán un límite de tiempo para exponer de acuerdo con el reglamento definido. La entidad dará la respuesta a la organización social en el tiempo establecido. Las intervenciones de las organizaciones

deben ser por lo menos de diez (10) minutos. Estas intervenciones deben organizarse por temas afines de tal forma que las respuestas de la entidad correspondan a cada agrupación temática.

d) Intervención de los ciudadanos: Los ciudadanos podrán intervenir para presentar las inquietudes registradas en el formato de inscripción. La duración de la intervención de los ciudadanos dependerá de la cantidad de ciudadanos inscritos. La entidad responderá en forma inmediata las preguntas o inquietudes que presenten en la audiencia los ciudadanos. En caso de no ser posible responder en este momento, la entidad debe comprometerse a hacerlo en un tiempo prudencial. Si se trata de denuncias o quejas sobre aspectos disciplinarios la entidad escuchará y tramitará esta petición a través de los canales establecidos legalmente.

e) Cierre y evaluación de los ciudadanos: La Oficina de Control Interno debe realizar las conclusiones de la Audiencia. También pueden realizar conclusiones observadores externos invitados a hacer parte de la experiencia, como Instituciones Educativas u otros. Para cerrar la audiencia:

Circule entre los invitados, formatos para calificar el evento de la audiencia pública, con el fin de identificar si se cumplió con las expectativas y las propuestas de mejoramiento.

Registre la asistencia: utilice un formato para consignar el nombre de los participantes, si pertenece a una organización y datos de contacto.

- Entregue a los asistentes un formato para realizar su pregunta o propuesta a la entidad.
- Entregue un resumen del informe de gestión institucional.
- Ubique una urna o un sitio con funcionarios del área de atención al usuario al ingreso del recinto para que los asistentes presenten las quejas o reclamos sobre los servicios de la entidad. De esta manera se evita que la audiencia pública se convierta en un escenario de quejas individuales.
- Estas quejas pueden ser clasificadas y respondidas en forma integral en la audiencia por parte de los representantes de la entidad. ☐ Designe un moderador para coordinar la Audiencia Pública, quien debe controlar los tiempos y las intervenciones y presentar el orden del día.

Después de la Audiencia Pública:

- Debe generarse una retroalimentación permanente de la ciudadanía.
- El ciudadano debe saber qué pasó con sus propuestas, preguntas o quejas.
- El ciudadano debe contar con espacios y formas para pronunciarse sobre distintos temas de interés derivados de la audiencia
- Debe existir un procedimiento para establecer que lo que diga a la ciudadanía sea tenido en cuenta.
- Debe hacerse una evaluación sobre el proceso de rendición de cuentas, y editar un acta final de la audiencia pública que resuma lo expuesto y los comentarios y preguntas recibidos durante la audiencia.
- Circule entre los invitados a la audiencia formatos para calificar el evento y pregúnteles las razones de la calificación. Incluya dichos resultados en el acta de la audiencia.

2.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO.

El objeto de la Atención al Ciudadano es mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que provee la Administración Municipal de Barranco de Loba - Bolívar al ciudadano mediante la adopción de un modelo de gestión orientado al servicio y de esta forma, contribuir a mejorar la confianza del ciudadano en la Administración Municipal.

La atención al ciudadano(a) debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Este programa es liderado por el Programa 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 accesibilidad de los trámites y servicios de la Administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Buscar la excelencia en el servicio que presta la entidad a nuestros usuarios a través de los siguientes principios básicos de atención:

Información y transparencia: Disposición a suministrar información clara, oportuna y confiable sobre los diferentes temas que son de interés para el usuario y que son competencia de la entidad.

Generar opción de consultas: Crear mecanismos que faciliten la generación dinámica de información dirigida a solucionar las diferentes inquietudes que el usuario puede tener en relación con los temas de la administración municipal.

Utilidad: Los servicios son proporcionados de acuerdo con la conveniencia de los usuarios. Esto se traduce en la disponibilidad de un sistema de servicios en internet página web del Municipio (GOBIERNO EN LINEA) y al interior de la entidad un funcionario de atención personalizada.

Amabilidad: Los funcionarios de la Administración municipal de Barranco de Loba - Bolívar, deben ofrecer un trato amable y diligente. El servicio es proporcionado, en igualdad de condiciones, a todos aquellos que lo soliciten, de acuerdo con sus necesidades.

Retroalimentación y Acción: En caso de que la información no se genere apropiadamente y bajo los mecanismos diseñados para tal fin, se deben ofrecer explicaciones y buscar los correctivos necesarios.

Eficiencia y Eficacia: Los servicios deben ser prestados con eficiencia y eficacia logrando que las quejas y reclamos se atiendan oportunamente.

Capacidad de Respuesta: Coordinar una oportuna divulgación de la información que maneja la Administración Municipal de Barranco de Loba - Bolívar, propendiendo por una adecuada y efectiva comunicación con las entidades, organismos oficiales y el público en general, que la solicite. En concordancia con los lineamientos del DNP, se recomienda que las entidades de la Administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades pueda ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

2.4.1. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

2.4.1.1. Desarrollo Institucional para el servicio al ciudadano.

Para dar cumplimiento a este mecanismo el Municipio de Barranco de Loba - Bolívar, deberá adelantar las siguientes acciones:

- Definir, diseñar, elaborar y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la Entidad.
- Implementar y optimizar Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
- Implementar y optimizar Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer derechos.
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

2.4.1.2. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos: Para dar cumplimiento a este mecanismo el Municipio de Barranco de Loba - Bolívar, deberá adelantar las siguientes acciones:

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.
- Los servidores públicos encargados de atender a los ciudadanos deben ser funcionarios con conocimientos en los temas misionales, de tal manera que les permita tener una gran capacidad de analizar y resolver o solucionar en términos de celeridad, eficacia y eficiencia las inquietudes, quejas y reclamos formulados por los ciudadanos Barranqueños y del resto del País.

2.4.1.3. Fortalecimiento de los canales de Atención.

Para dar cumplimiento a este mecanismo el Municipio de Barranco de Loba - Bolívar, deberá adelantar las siguientes acciones:

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

Los particulares, las organizaciones y asociaciones civiles tienen derecho a participar en el control y vigilancia de la gestión administrativa, mediante la conformación de veedurías, la presentación de propuestas y la denuncia de las anomalías detectadas. En ejercicio de este derecho, la participación ciudadana y comunitaria no podrá adelantar, suspender, retrasar o entorpecer la expedición de ningún acto administrativo.

3. ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

La Administración Municipal de Barranco de Loba se encuentra vinculada al proceso de GOBIERNO EN LINEA, a continuación se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 ; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con la Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

3.1. DEFINICIONES.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Deber de denunciar: Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el artículo 6 de la Constitución Política.

3.2. GESTION.

Recepción: Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos. Las actividades de recepción, radicación y registro de documentos las deben realizar únicamente las dependencias de correspondencia o quien haga sus veces.

- La entidad deberá disponer de un enlace de fácil acceso, en su página web, para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el Programa Gobierno en Línea. (www.gobiernoenlinea.gov.co).
- Diseñar formatos electrónicos que faciliten la presentación de peticiones, quejas, reclamos y denuncias por parte de los ciudadanos.
- Construir un sistema de registro ordenado de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

Oficina, dependencia o entidad competente: En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Consideraciones Generales: Las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, deberán cumplir con los términos legales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación Jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: Quince (15) días hábiles siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: Diez (10) hábiles días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: Treinta (30) hábiles días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: Diez (10) días hábiles siguientes a la recepción

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.

NOTA: Las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

3.3. SEGUIMIENTO.

Es necesario:

1. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 - Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
2. Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
3. Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa W 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
4. Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
5. Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
6. Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.

3.4. CONTROL.

Oficina de Control Disciplinario Interno: Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos. Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:

1. Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y
2. Quejas contra los servidores públicos de la entidad.

Oficina de Control Interno: Vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

3.5. VEEDURÍAS CIUDADANAS.

Se entiende por Veeduría Ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. Dicha vigilancia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 de la Constitución Nacional, se ejercerá en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que en forma total o parcial, se empleen los recursos públicos, con sujeción a lo dispuesto en la presente ley. Una veeduría ciudadana, de acuerdo con la Ley 850 del 2003, es un mecanismo democrático de representación de los ciudadanos o de las organizaciones comunitarias, que permite vigilar la gestión pública de autoridades y entidades estatales o privadas, o de organizaciones no gubernamentales, en aquellos ámbitos, aspectos y niveles en los que total o parcialmente se empleen los recursos públicos.

3.5.1. Funciones generales de las organizaciones dedicadas al control ciudadano.

Sus funciones se pueden resumir en dos modalidades; la primera tiene que ver con la relación entre la veeduría y el Estado: vigilar la gestión pública y recaudar indicios y pruebas de corrupción o ineficacia en aquellas entidades que manejan recursos públicos; la segunda tiene que ver con la

relación entre la veeduría y la comunidad que representa: de un lado, fortalecer la participación ciudadana y comunitaria en la toma de decisiones, la gestión de asuntos que los afectan y el seguimiento y control de proyectos de inversión, y de otro lado cuidar los intereses de las comunidades beneficiarias de la acción pública.

Independientemente de que se cree un grupo formal, como una veeduría, o de que se actúe de manera informal, todas las organizaciones de control ciudadano a la gestión estatal deben cumplir unas funciones genéricas. Así, su propia naturaleza de grupos de control les asigna las siguientes:

- a. Vigilar que los recursos se usen según las normas, planes, programas, proyectos y contratos.
- b. Velar por que las acciones estatales sean pertinentes, oportunas, lícitas y ajustadas a la técnica.
- c. Conocer las normas, planes, programas, proyectos y contratos, así como el grado de avance real en la gestión de todos ellos. La información que se pida a este respecto debe ser la que importa y el grupo pueda manejar, tanto por el tema como por el volumen.
- d. Estudiar y analizar las explicaciones, razones e informaciones de las entidades controladas.
- e. Agotadas las vías directas de entendimiento con las entidades cuya gestión se vigila, presentar informes, denuncias, demandas y acciones escritas a las autoridades competentes para controlarlas.

Por su parte, las veedurías ciudadanas tienen las siguientes funciones asignadas por el Artículo 15 de la Ley 850 de 2003:

1. Vigilar la constitucionalidad y participación en la planeación.
2. Vigilar que los presupuestos se ejecuten rápida, equitativa y eficazmente, y que se destinen ante todo para necesidades básicas insatisfechas.
3. Vigilar el proceso de contratación. - Vigilar y fiscalizar la ejecución y calidad técnica de la gestión.
4. Recibir informes, observaciones y sugerencias de ciudadanos y organizaciones.
5. Pedir datos de la gestión a interventores, supervisores, contratistas, ejecutores, autoridades contratantes y otras.
6. Comunicar a la ciudadanía los avances de su actividad.
7. Dar sus informes a las autoridades correspondientes.
8. Denunciar irregularidades de los funcionarios.

3.5.2. Elementos claves para el control ciudadano a la gestión pública.

Para ejercer de manera responsable un ejercicio de control ciudadano a la gestión pública, se requiere de tres aspectos claves que van a posibilitar un adecuado ejercicio de interlocución con el Estado.

1. **Organización.** Los grupos de control ciudadano o cualquier organización social pueden formarse como veedurías. No obstante, esto no es un requisito para que un grupo ejerza control ciudadano a la gestión del Estado, como tampoco lo son los carnets, credenciales, cartas de recomendación ni ningún documento expedido por alguna autoridad o particular. Las veedurías, como cualquier otro grupo, deben organizarse. Para esto, la ley ha dado ciertos parámetros: deben constituirse como veeduría, inscribirse en la Cámara de Comercio o en la Personería, llevar un manejo ordenado de los recursos, rendirle cuentas a la comunidad que representan y dejarse examinar por cualquier ciudadano o entidad.
2. **El conocimiento,** es que muchas veces el primero tiene un conocimiento mayor de sí mismo y de los temas que le atañen, lo que le permite estructurar argumentos y justificaciones sólidas de sus decisiones y hacerlas difícilmente controvertibles si no tenemos una comprensión mínima de tales temas. La propia participación y, especialmente, el control ciudadano requieren de un cierto conocimiento para que el objetivo de cualificar la labor del Estado se cumpla, pues nadie mejora lo que no conoce. El conocimiento abre las puertas a la claridad y a la veracidad, o sea, da la posibilidad de expresar de la manera más precisa y confiable lo que se sabe. Así pues, la adecuada combinación del conocimiento veraz de asuntos de fondo y de forma resulta en un fortalecimiento real de los particulares frente al Estado y hace que la balanza de poder se equilibre. Este es el primer paso para hacer posible una comunicación efectiva con el Estado.
3. **La comunicación.** La falta de entendimiento, de comprensión, de visión de lo que el otro piensa o quiere se debe a una mala comunicación. La comunicación consiste en una negociación y un intercambio de sentido, donde mensajes, gente y «realidad» interactúan para que se produzca un sentido o entendimiento, una negociación e intercambio de valores y propósitos, en el que los mensajes, la gente y la realidad interactúan para lograr un propósito o entendimiento. Así, la comunicación transparente es central, pues busca, desde una actitud ética, hacerse entender y tratar de entender al otro, importantísimo para interactuar en el análisis de la gestión estatal y buscar que las propuestas de los ciudadanos mejoren. Por eso, el control ciudadano tiene un sentido ético: hacer que la relación sea más fructífera para las



El futuro
es de todos

Presidencia
de la República

Departamento de Bolívar
Municipio de Barranco de Loba

Carrera. 12 No. 15 -20 Palacio Municipal, Calle de La Iglesia

partes, lo cual se logra, en buena medida, sosteniendo una comunicación útil y honesta. Por el principio de publicidad, consagrado en diversas normas, la gestión estatal debe ser transparente y comprensible para el común de la gente. “En virtud del principio de publicidad, las autoridades darán a conocer sus decisiones mediante las comunicaciones, notificaciones o publicaciones que ordenan este código y la ley” (Art. 3, Código Contencioso Administrativo).

La ética comunicativa consiste en hacer tan comprensible lo que se dice que cualquiera, o al menos la mayoría, pueda entenderlo. Si no se hace, se dificulta al otro su posibilidad de actuar como un ser social, es decir, de relacionarse con más gente para lo que necesita y le interesa. Como se ha mencionado, este es el sentido ético del control social: hacer transparente, legible y comprensible la relación entre Estado y veedurías. Para el ejercicio de la transparencia en la gestión pública, la comunicación presenta por lo menos cuatro virtudes a saber: La primera virtud es la veracidad de la información, no es posible construir equilibrio y armonía basados en mentiras o en verdades a medias; la segunda virtud es la claridad; la tercera virtud es que la información que se pide y que se da esté completa la cuarta virtud es decir las cosas a tiempo, es la oportunidad en la petición y el suministro de información. La organización, el conocimiento y la comunicación se ejercen al mismo tiempo en cada una de las actividades desarrolladas y en cada paso del proceso de control ciudadano. Conforme a la anterior el Municipio debe:

1. Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
2. Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
3. Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.

4. CONSOLIDACION Y SEGUIMIENTO.

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, estará a cargo de la Secretaría de Planeación Municipal o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo en las siguientes vigencias.

La verificación de la elaboración, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" estará a cargo de la Oficina de Control Interno Municipal.

La administración municipal deberá publicar en un medio de fácil accesibilidad al ciudadano las acciones adelantadas, en las siguientes fechas:

- Treinta y uno (31) de enero,
- Treinta (30) de abril
- Treinta y uno (31) de agosto y
- Treinta y uno (31) de diciembre

Para estos efectos en el cuadro No. 3. "Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual podrá ser utilizado por las Oficinas de Control Interno.

Atendiendo la anterior directriz la Oficina de Control Interno adecuará el citado cuadro (en formato Excel) para efectuar el seguimiento al presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, del municipio de Barranco de Loba - Bolívar, el cual hará parte integral de este documento.

Original firmado por:

MANUEL ESTEBAN RAMOS BAYTER

Alcalde Municipal.

