



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía de Suratá
NIT: 890205051-6



MM-SG-GCE 100-06

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAACC)



VIGENCIA 2024

ALCALDIA DE SURATA SANTANDER

Carrera 4 No. 4-19 - Palacio Municipal - Surata - Santander
Celular: 3138150608 – Código Postal 680501
E-mail: contactenos@surata-santander.gov.co



MM-SG-GCE 100-06

INTRODUCCION

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

Con la institucionalización de la ley 1474 de 2011, las entidades públicas, deberán tomar medidas tendientes a fortalecer la lucha contra la corrupción, desde el punto de vista del Control con altos niveles de efectividad que permitan generar credibilidad ante la comunidad,



por ello es necesario crear un ambiente propicio para que la ciudadanía obtenga un espacio en el Control, ejerciendo un control social, participativo y oportuno; Es esta la razón por la cual, la Alcaldía Municipal de Surata Santander ha continuado con el diseñado estrategias que permiten hacer un control participativo, que contribuye de manera significativa en la fiscalización de los recursos del Municipio. En este sentido, el Plan Anticorrupción se desarrolla en la

Alcaldía Municipal de Surata, teniendo en cuenta los componentes planteados en la guía para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano emitida por la Presidencia de la Republica Versión 2, como una estrategia orientadas a fortalecer y articular los componentes anteriormente mencionados u como una herramienta de carácter preventivo para el control de la gestión, cuya metodología incluye los seis componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos descritos en la figura anterior.

Es por esto que la **ALCALDIA MUNICIPAL DE SURATA SANTANDER** está comprometida con la construcción de unas condiciones propicias que generen bienestar para todos los ciudadanos. Un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia. Lo anterior se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.



MM-SG-GCE 100-06

1. IDENTIFICACION TERRITORIAL



Desde los años 1622 ya se habla de la existencia de la Congregación de indios de las encomiendas de Cáкота, Suratá, Pánaga, Cachirí, Ucata, Nucubata, Lamata, Sagemaros y Tona en el pueblo de Cáкота de Suratá por orden del visitador Juan de Villabona Zubiaurre, quien asignó las tierras de resguardo.

Luego viene la invasión de las tierras de resguardo por los ganaderos y los cultivadores de trigo, los cuales aprovecharon el traslado que se hizo en 1748 de los indios al pueblo de Bucaramanga, aunque en 1772 retornaron al pueblo bajo la protección del Doctor Marcos José Moreno de la Parra, cura del valle de Suratá, ya era muy tarde para la defensa de las tierras: el visitador Francisco Antonio Moreno y Escandón llegó al pueblo el 14 de julio de 1778 y ordenó su extinción, trasladando a los indios al pueblo de Tequia. Con ello regresaban a la Corona las tierras del resguardo y los vecinos que allí estaban asentados tendrían que constituirse en parroquia. Aunque los indios se regresaron en 1779 sólo lograron que el alcalde mayor de minas les asignara un pedazo de tierra en el sitio de Cartagua.

El 20 de noviembre de 1778 un grupo de vecinos afianzó ante el alcalde mayor de la jurisdicción minera de Bucaramanga y Vetas el compromiso hipotecario, con lo cual iniciaron las diligencias requeridas para erigir una parroquia en el mismo sitio donde había sido extinguido el pueblo de indios de Cáкота de Suratá. Don Antonio Lobo Guerrero fue comisionado como apoderado



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía de Suratá
NIT: 890205051-6



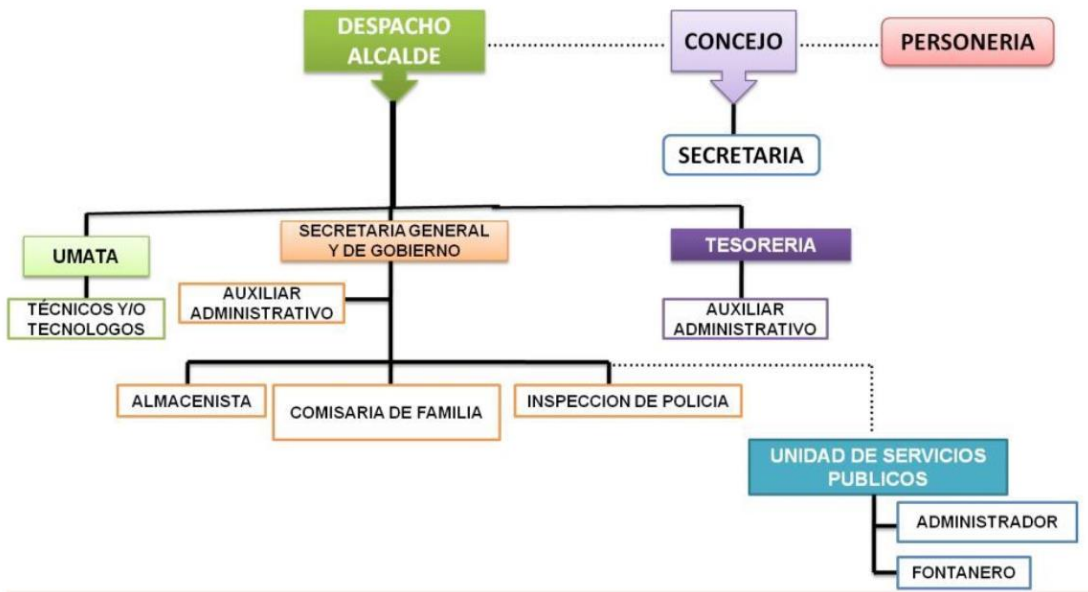
MM-SG-GCE 100-06

ante la Curia Arquidiocesana, pero sólo en 1782 éstas fueron iniciadas. Después de la visita del fiscal, basándose en el informe que había presentado durante el año anterior el provisor Joseph Carrión y Marfil, fue expedido el 9 de enero de 1783 el auto de erección de la parroquia del Santo Ecce Homo de Suratá que recomendaba la agregación del feligresado de La Baja a este nuevo curato. El arzobispo- virrey Caballero y Góngora dio su auto confirmatorio el 28 de enero siguiente y aprobó el plan de doctor Carrión para agregarle los feligreses de La Baja y Vetas. El doctor Marcos Joseph Moreno de la Parra, quien había sido desde 1772 el doctrinero del pueblo de Cácosta que fue suprimido, llegó de Santa fe el 21 de marzo de 1783 para tomar posesión de la nueva parroquia. En octubre de 1792 fueron rematadas las tierras del resguardo suprimido por don Juan Buenaventura Ortiz, alcalde mayor de minas de Bucaramanga, con lo cual se legalizó la propiedad de los colonos de la nueva parroquia.

El decreto dado el 30 de septiembre de 1887 por el gobernador Alejandro Peña Solano para poner el régimen de división territorial en conformidad con la Constitución Nacional de 1886 le otorgó a Suratá su actual categoría municipal, agregando a su territorio la aldea de California.

2. ESTRUCTURA FUNCIONAL

A continuación, se presenta a estructura orgánica de la alcaldía municipal de Suratá Santander.



3. MISION

El municipio de Suratá busca cubrir las necesidades de nuestra comunidad, protegiendo a la familia y así garantizar los derechos de los niños, niñas y adolescentes, con espacios de participación ciudadana, siendo así consecuentes con nuestro lema "UN GOBIERNO DE OPORTUNIDADES".



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía de Suratá
NIT: 890205051-6



MM-SG-GCE 100-06

Nuestro municipio debe ajustarse a las necesidades del mismo teniendo en cuenta las posibilidades presupuestales y de inversión sectorial, considerando también la vocación, potencialidades productivas y culturales para propender el medio ambiente, resguardar las zonas protegidas, incentivar la minería en zonas de no afectación ambiental para el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes del Municipio de Suratá

4. VISION

En el año 2030, Suratá será un municipio que ejerza en Santander un liderazgo en cuanto a la planificación, brindando respaldo a los generadores de posibilidades laborales, que fomenten el crecimiento económico y social, desarrollo agroindustrial y donde la participación ciudadana lo lleve a posicionarse a nivel departamental con sostenibilidad y diversificación de los recursos naturales.

5. MARCO NORMATIVO Y JUSTIFICACION

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2024 obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo así:

	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 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. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía de Suratá
NIT: 890205051-6



MM-SG-GCE 100-06

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011 .
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.

Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1°	Regulación del derecho de petición.

6. VALORES CORPORATIVOS

- + **Honestidad:** Es el valor que me mueve a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de mi vida.

- + **Responsabilidad:** La responsabilidad es la capacidad de responder por nuestros actos. Es una respuesta interna, de querer asumir las consecuencias de nuestros aciertos y desaciertos en cada decisión.



MM-SG-GCE 100-06

- ✚ **Compromiso:** Es ir más allá del simple deber, trascender la norma y lograr el deber ser.
- ✚ **Respeto:** Es actuar con preocupación y consideración hacia los demás.
- ✚ **Transparencia:** Es la claridad y limpieza constante en mis actuaciones, el no tener nada que esconder y el poder mostrar lo que hago siempre y en cualquier lugar, con la cabeza en alto.
- ✚ **Eficiencia:** Es la capacidad de lograr, con mi trabajo, lo que me propongo sacándole el máximo provecho a mis virtudes y capacidades.
- ✚ **Pertenencia:** Es identificarme con la **ALCALDIA MUNICIPAL DE SURATA SANTANDER**, a la que pertenezco, sintiéndome parte de ella y caminando en la misma dirección.

7. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION

En aras de dar cumplimiento a los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Surata Santander ha querido definir los mecanismos básicos con el fin de lograr un mejoramiento en la calidad del servicio que nuestra entidad ofrece a la comunidad, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con responsabilidad, brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas, su ejecución y vigilancia, mediante procesos transparentes, que garanticen la igualdad de oportunidades.

Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos de la entidad fluyan con agilidad, oportunidad y que sean transparentes. Dentro de los objetivos del plan anticorrupción podemos encontrar.

7.1 OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- **Capacidades institucionales:** Fortalecer la entidad en sus capacidades de gestión fiscal (generación de ingresos, gasto eficiente, inversión óptima), transparencia (control social, participación ciudadana, publicidad de información), gestión de procesos (sistema de gestión, estructura, plataforma tecnológica), gestión humana (cualificación, evaluación, bienestar), ejercicio de la autoridad (civil, sanitaria, educativa, territorial) y servicio al ciudadano (trámites, información, participación).
- **Hábitat y territorio:** Planear, desarrollar y liderar una ciudad segura y a escala humana, con conectividad digital, espacio público inclusivo, sistema de movilidad sostenible, ambientes de vivienda dignos, y prevención y mitigación de riesgos.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía de Suratá
NIT: 890205051-6



MM-SG-GCE 100-06

- **Desarrollo sostenible:** Promover un municipio ambientalmente sostenible, socialmente inclusiva y económicamente dinámica, que fomenta el desarrollo equilibrado de sus ecosistemas, su tejido social y su base empresarial, y se integra con liderazgo en el escenario nacional.
- **Calidad de vida:** Proteger la salud pública y proporcionar a la ciudadanía una oferta educativa equitativa, con calidad, pertinente y adecuada al ciclo de vida, así como programación y espacios para la expresión y disfrute del patrimonio, el arte y la cultura, la convivencia, la recreación, el deporte, y el ejercicio de sus derechos.

7.1 GENERAL

Adoptar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la alcaldía municipal de Suratá Santander para el año 2024 de conformidad con lo establecido por la Ley 1474 de 2011 y siguiendo los lineamientos de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, fijados mediante Decreto Nacional 2641 de 2012 en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de tramites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el programa Nacional del servicio al ciudadano y la dirección de seguimiento y evaluación a políticas públicas del Departamento Nacional de Planeación, dejando la constancia respectiva de estar sujeto a cambios significativos que puedan ocurrir una vez se tenga el resultado sobre la valoración realizada al estado actual de la Alcaldía Municipal de Suratá Santander.

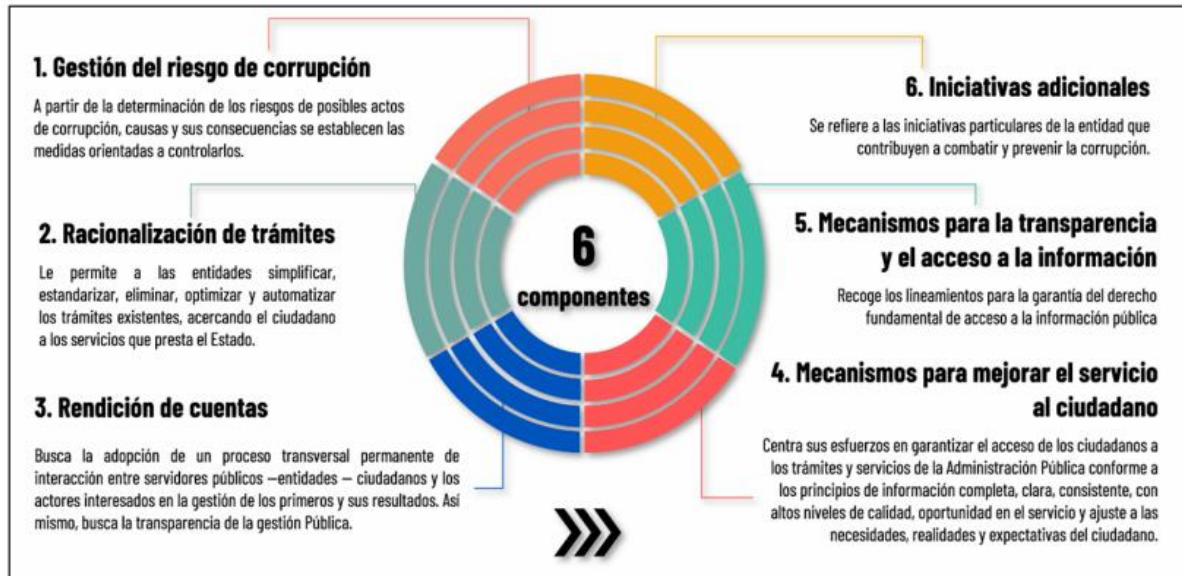
7.2 ESPECÍFICOS

- ✚ Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- ✚ Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
- ✚ Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- ✚ Analizar la viabilidad de dichas acciones.
- ✚ Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- ✚ Establecer el nexo con los Planes de Acción Corporativo y de Desarrollo Administrativo.



MM-SG-GCE 100-06

8. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO



El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Surata Santander está integrado por políticas autónomas e independientes que se articulan bajo un solo objetivo, la promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.

Sus componentes gozan de metodologías propias para su implementación, por lo tanto, no implica desarrollar actividades diferentes o adicionales a las que ya vienen ejecutando las entidades en desarrollo de dichas políticas.

8.1. PRIMER COMPONENTE: GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION - MAPA DE RIESGOS DE CORUPCION

Instrumento que le permitirá a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. El referente para la construcción de la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituyo la Guía de Función Pública.

8.1.1 CONSTRUCCION MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se efectuó el análisis de cada uno de los procesos institucionales y los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de los mismos, tomando como base los hechos mencionados en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano". De igual manera, se tomó como referente, la experiencia histórica de la entidad y de otras entidades del sector público. En la matriz de riegos, se registraron aquellos riesgos



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía de Surata
NIT: 890205051-6



MM-SG-GCE 100-06

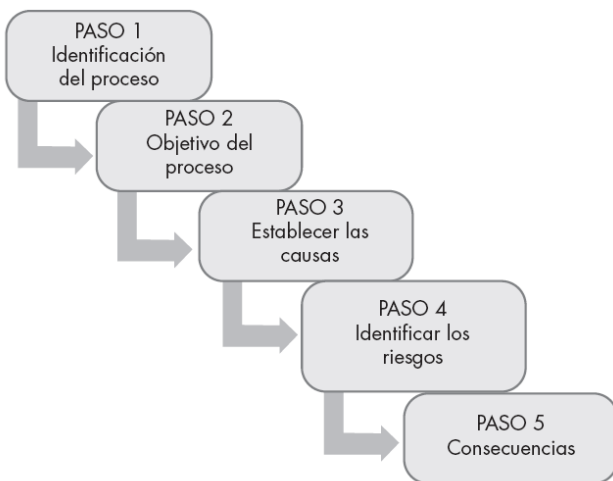
que hacen más vulnerable a la entidad a sufrir consecuencias relevantes que perjudiquen su imagen y desarrollo institucional, sus causas, las medidas de mitigación, las acciones necesarias para evitarlos o reducir su impacto, se asignaron los responsables y los indicadores para evaluar su efectividad. Los pasos que comprendieron esta etapa fueron los siguientes:

a) Contexto: Se determinó los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas. Por su parte, las internas se relacionaron con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.

b) Construcción del Riesgo de Corrupción: Su objetivo era identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad.

Pasos:

● **Procesos:** El Mapa de Riesgos de Corrupción se elaboró sobre procesos. En este sentido se tuvieron en cuenta los procesos señalados en la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública. Es decir, procesos estratégicos, procesos misionales, de apoyo y de evaluación



● **Objetivos:** Señalar el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.

● **Causas:** Se buscó de manera general determinar una serie de situaciones que por sus particularidades, pudieron originar prácticas corruptas. Para el efecto, se utilizaron diferentes fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la

memoria institucional. Se recomienda el análisis de hechos de quejas, denuncias e investigaciones adelantadas; así como los actos de corrupción presentados.

● **Riesgos de corrupción:** Identifico los riesgos de corrupción, en el entendido que representan la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

● **Consecuencias:** Determina efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad.



MM-SG-GCE 100-06

Una vez identificados los riesgos, se procede a formular los controles que sean pertinentes para evitar o reducir el riesgo potencial.

8.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION TRAMITES.

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno nacional liderada por la Función Pública, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública, por lo que la Alcaldía Municipal de Surata Santander debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte del Estado se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

En consecuencia, a continuación, se describen los lineamientos en la formulación de la Estrategia Anti trámites, de tal forma que facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención.



Beneficios de la implementación de las fases de racionalización: La implementación de la fase de racionalización en la entidad genera mejoras significativas frente al ciudadano, dentro de las cuales se destacan:

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.
- Disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía de Surata
NIT: 890205051-6



MM-SG-GCE 100-06

8.3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, "por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática", la rendición de cuentas es " ... un proceso... 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"; es también 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.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la Alcaldía Municipal de Surata Santander 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, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

- El elemento información se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la alcaldía municipal de Surata Santander. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.
- Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- El elemento diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la entidad ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones. Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

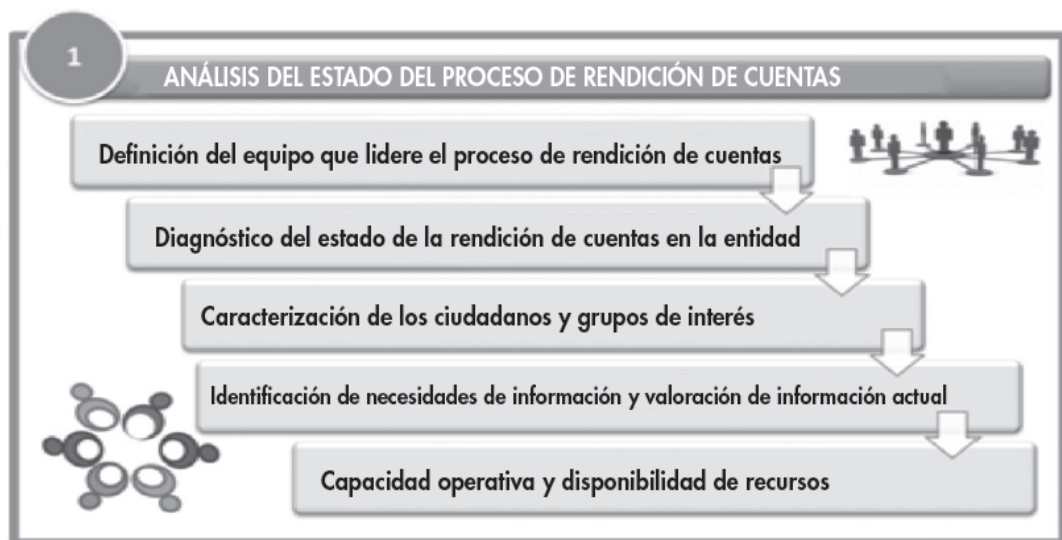


MM-SG-GCE 100-06

Pasos para la elaboración de la Estrategia anual de Rendición de Cuentas

La Estrategia de Rendición de Cuentas debe incluir la determinación de los objetivos y las metas de corto, mediano o largo plazo; así como las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas con el fin de responder por su gestión ante la ciudadanía, recibir sus opiniones y formular acciones de mejora, así como contribuir a prevenir la corrupción.

A continuación, se señalan en forma general los lineamientos metodológicos definidos en el Manual Único de Rendición de Cuentas, a través de los siguientes pasos, así:



De acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 489 de 1998, la Administración Municipal de Surata Santander realizara como mínimo una (1) audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía: de la misma manera la entidad cuando lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

8.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la Alcaldía municipal de Surata Santander, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía de Suratá
NIT: 890205051-6



MM-SG-GCE 100-06

Se recomienda hacer uso de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad, y de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los ciudadanos y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados

Para esto se recomienda desarrollar acciones relacionadas con:

- Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.
- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora. Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de la entidad.
- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
- Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como, por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
- Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía de Suratá
NIT: 890205051-6



MM-SG-GCE 100-06

- Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.

8.4.1 LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

A continuación, se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir la Alcaldía Municipal de Surata Santander para garantizar de manera efectiva, la atención de las peticiones formuladas por los ciudadanos; lo anterior, con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia de servicio al ciudadano.

Canales de atención. Con el propósito de hacer efectiva la comunicación entre el ciudadano y el Estado, se deben establecer claramente los canales idóneos a través de los cuales las personas pueden presentar ante la entidad cualquier tipo de petición, para tales efectos, se establecieron legalmente los siguientes:

- Personalmente, por escrito o verbalmente en los espacios físicos destinados para el recibo de la solicitud.
- Vía telefónica al número destinado para la atención de la solicitud.
- Correo físico o postal en la dirección destinada para el recibo de la solicitud.
- Correo electrónico institucional destinado para el recibo de la solicitud.
- Formulario electrónico establecido en el sitio web oficial de la entidad, según los lineamientos señalados por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones a través de la estrategia de Gobierno en Línea.

Los ciudadanos pueden presentar las peticiones de manera escrita o verbal, para ello, la entidad debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Diseñar, implementar y publicar un reglamento donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas. Este documento debe contener el procedimiento que se debe surtir para atender de manera efectiva las peticiones.
- Crear un mecanismo a través del cual se controle que las respuestas a las peticiones se den dentro de los tiempos legales.
- Adoptar los protocolos de atención al ciudadano

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).



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía de Suratá
NIT: 890205051-6



MM-SG-GCE 100-06

Respuesta a las peticiones

- La respuesta debe ser objetiva, veraz, completa, motivada y debe estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados en la información allí contenida.
- La respuesta debe ser oportuna respetando los términos dados para el derecho de petición.
- Adicionalmente se recomienda que las respuestas dadas a los ciudadanos sean claras y en lo posible, de fácil comprensión.

Controles

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces: 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.

Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones.

Términos

Clase	Término
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción

Lineamientos especiales

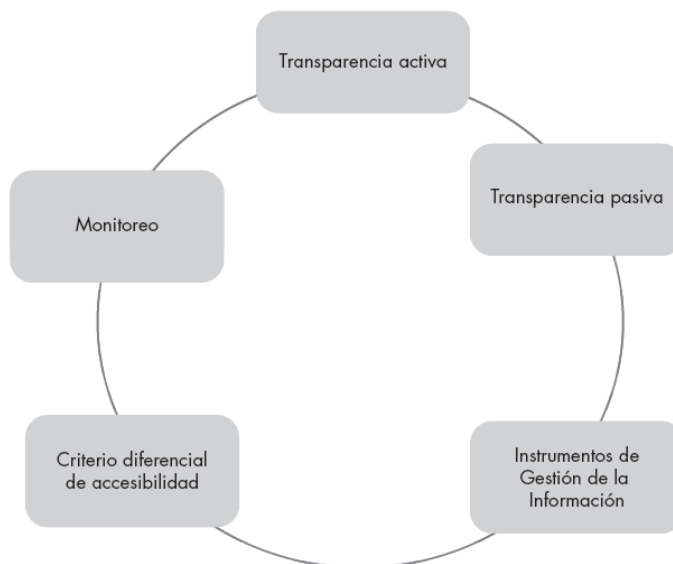
Situación	Lineamiento	Normativa
No respuesta en término	Se debe informar al ciudadano antes del vencimiento informando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se resolverá la petición, éste no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.	
Petición incompleta	Se deben tener en cuenta dos momentos: 1. En el recibo de la petición : el servidor público informa verbalmente que está incompleta la petición, si el ciudadano insiste, debe ser radicada. 2. Cuando está radicada : el servidor público debe solicitar al ciudadano dentro de los diez (10) días siguientes para que complete la información. El ciudadano tiene 1 mes para complementarla.	
Atención prioritaria	Se deben atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la seguridad, cuando sea presentada por un niño (a) o adolescente; o cuando sea presentada por un periodista en ejercicio de su profesión.	
No es competente	Se debe remitir la solicitud al competente dentro de los cinco (5) días siguientes al recibo de la misma y se enviará copia de ello al peticionario.	
Desistimiento tácito	Opera cuando el ciudadano no completa su petición dentro del mes otorgado para ello y guarda silencio.	
Petición irrespetuosa	Cuando un ciudadano presente una petición irrespetuosa o en términos groseros, la entidad puede rechazarla.	
Petición oscura	Se presenta cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, en este caso, se debe devolver al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes . En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.	
Petición reiterativa	Se da cuando se presenta una solicitud que ya ha sido resuelta por la entidad , caso en cual, pueden remitirse a respuestas anteriores.	



MM-SG-GCE 100-06

8.5 QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.



La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

Esta información mínima debe estar disponible en el sitio web de la entidad en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública'. En caso de publicarse en una sección diferente o en un sistema de información del Estado, los sujetos obligados deben identificar la información y habilitar los enlaces para permitir el acceso a la misma. Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

- Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.
- Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública.



MM-SG-GCE 100-06

8.6 SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES

La Alcaldía Municipal de Surata Santander deberá contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del municipal, para que incorporen dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Se sugiere:

Códigos de Ética: Es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

Es necesario que en el Código de Ética se incluyan lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

Códigos de Integridad: El objetivo del código de integridad es el de adoptar y apropiar las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público. Lo anterior, enmarcado en los valores éticos que regularán los comportamientos de los colaboradores de la entidad, con el fin de influir positivamente en sus acciones diarias para que sean contemplados en ellas los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia

MODIFICACIONES AL PAAC

Las modificaciones al PAAC 2024 se realizarán de acuerdo con lo establecido en la metodología descrita en "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano orientadas a mejorarlo.

Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, oficina asesora de planeación y los servidores públicos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad". Teniendo en cuenta lo anterior, el líder responsable del componente del PAAC 2024 interesado en realizar alguna modificación al PAAC, deberá remitir solicitud con la justificación y soportes respectivos a la oficina asesora de planeación, quien de considerarla viable procederá a realizar el ajuste, el cual se presentará ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño MIPG para su aprobación.



REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER
Alcaldía de Suratá
NIT: 890205051-6



MM-SG-GCE 100-06

SOCIALIZACIÓN

Es necesario dar a conocer los lineamientos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante su elaboración, antes de su publicación y después de publicado. Para el efecto, la Alcaldía Municipal de Surata Santander debe involucrar a los servidores públicos, contratistas y a la ciudadanía y a los interesados.

Para lograr este propósito la oficina de planeación municipal deberá diseñar y poner en marcha las actividades y mecanismos necesarios para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2024.

ECXON JERONIMO PABON VEGA
Alcalde Municipal

Proyecto: Paula Mora Franklin - Asesora de Planeación