

PLAN
ANTICORRUPCIÓN
Y DE **ATENCIÓN**
AL CIUDADANO

**Alcaldía Municipal DE CLEMENCIA
BOLIVAR
VIGENCIA 2023**



CONTENIDO

- I. NUESTRO COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION
- II. PRESENTACION
- III. INTRODUCCIÓN
- IV. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO
- V. FUNDAMENTOS DEL PAAC
- VI. MARCO NORMATIVO
- VII. MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)
- VIII. ACCIONES PRELIMINARLES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- IX. COMPONENTES DEL PLAN
 - PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO - MAPA DE CORRUPCION
 - SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
 - TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS
 - CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS
 - QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN
 - SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES
- X. CONSOLIDACION Y SEGUIMIENTO
- XI. RESPONSABLES DEL PAAC
- XII. FORMATO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO Y DE SU SEGUIMIENTO



I. NUESTRO COMPROMISO CON LA TRANSPARENCIA Y LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION

La Alcaldía Municipal de Clemencia -Bolívar, está comprometida con el desarrollo Social, Económico, Cultural, Político municipal y con las Políticas Nacionales para la construcción de un Estado Comunitario, para lo cual promoverá el desarrollo local y armonizando las acciones con la ciudadanía en general, con el fin de lograr un mejoramiento de la calidad de vida, asegurando que las acciones y esfuerzos lleguen a toda la población, con énfasis a la población vulnerable, con responsabilidad política brindando espacios para una real y efectiva participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia. Para lograr esto, se deben desarrollar instrumentos que permitan que los procesos internos y externos de la Alcaldía fluyan con agilidad y oportunidad; que sean transparentes, donde los recursos públicos se destinen a solucionar las grandes falencias y problemáticas sociales en temas de infraestructura y servicios que propendan al desarrollo de la economía, la generación de empleo y la satisfacción de las necesidades más sentidas de la población. Con este fin, se desarrollarán acciones que permitan cumplir con este requerimiento, donde las decisiones sean transparentes, donde todos los ciudadanos y actores tengan acceso a la información en forma oportuna y eficaz, donde todos puedan ser escuchados.

Acorde con lo anterior, y a las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del Municipio y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), buscará desarrollar los siguientes ejes centrales:

- Consolidar y mejorar la capacidad de ejecución orientado en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones.
- Racionalizar los trámites y procesos de tal forma que se logre economía en costos y plazos, se facilite a la entidad y en especial a la población acceder a los servicios y la información.
- Generar responsabilidad real de las acciones no solo en el entorno institucional sino en los funcionarios que intervengan en cada



actividad que desarrolla el Municipio asegurando la confiabilidad de los procesos y la información.

- He de asegurar que las actuaciones se hagan con autonomía, independencia y responsabilidad social, libre de presiones e injerencias que oscurezcan los procesos.
- Todas las acciones y actuaciones se harán bajo el principio de legitimidad fundamentado en la confianza entre el Estado y los ciudadanos.
- Se inculcará en los funcionarios el compromiso de trabajar con coherencia, pasión y compromiso social.
- Se desarrollará una cultura que fortalezca la integridad de los funcionarios.
- Se exigirá que en todas las actuaciones se trabaje con objetividad, rigurosidad y sentido de pertenencia.
- Se garantizará la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten.
- Se vigilará que todas actuaciones sean amigables con el entorno físico, social, cultural y político.

Para esto se ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión, transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de los planes, programas y proyectos, que garanticen la participación en todos los procesos y puedan acceder a la información en forma oportuna y eficaz. Desde la Administración Municipal, se pretende generar confianza en la comunidad, para que pueda participar e intervenir en la Administración Pública, para que hagan valer sus derechos de manera efectiva mediante la construcción de una sociedad saludable segura, productiva, participativa e incluyente con relaciones de género equitativas para que los recursos lleguen realmente a los ciudadanos, un estado libre de corrupción, un estado para la gente que conlleve a la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia. Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas" de la Ley 1474 de 2.011 "Estatuto Anticorrupción" se elaboró la presente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2023.



RAÚL ENRIQUE CABARCAS VASQUEZ

Alcalde Municipal de Clemencia Bolívar.



II. PRESENTACION

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, es un documento elaborado por la Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar para establecer las estrategias de prevención de la corrupción y la mejora de la atención al ciudadano que se llevarán a cabo durante la vigencia 2023, en el marco del modelo integrado de planeación y gestión. Dentro de las estrategias que se desarrollarán en la presente vigencia se incluirán las acciones relacionadas a la prevención y control del riesgo de corrupción, fomento de la participación ciudadana y el control social, fortalecimiento de esta manera en la racionalización de trámites y la atención al ciudadano, y en la implementación de la transparencia y acceso a la información pública. Estas estrategias se implementarán de manera integrada a través de los 6 componentes que establecerán las actividades a realizar por cada una de las dependencias implicadas durante la vigencia, dando cumplimiento a los diferentes mandatos legales y normativos referentes a la transparencia, la integridad y la prevención de la corrupción, los componentes incluidos en el PAAC. Estos serán: gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, Mecanismos para la transparencia y acceso a la información e Iniciativas adicionales.

Cabe anotar que cada una de estas estrategias incluirá acciones, responsables y fechas de cumplimiento. De esta manera se presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, que al igual que las estrategias formuladas para los años anteriores, permitirán a la Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar, realizar una gestión efectiva de los riesgos de corrupción, con grandes retos para el presente año, los cuales relacionados al aumento en la participación ciudadana y el control social como vía para mejorar la gestión administrativa de la entidad, a través del aprovechamiento de las diferentes expresiones de la comunidad a través de los diversos espacios de participación brindados por la entidad, y apoyado en acciones de capacitación ciudadana que permita fortalecer los ejercicios.

Invitamos a todas las partes interesadas a consultar cada una de las estrategias y conocer más sobre la gestión de la administración municipal y sus diferentes dependencias, además de poder conocer en detalle qué espacios disponibles para participación y control social se les dará apertura durante la vigencia.



III. INTRODUCCION

La herramienta para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del municipio de Clemencia - Bolívar es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas. El diseño de la metodología para la elaboración del mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos desarrollada en el primer componente, tomando como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI y por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. 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. Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, en el segundo componente, se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas. Esta política viene siendo liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites y las Altas Consejerías para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa y para la Gestión Pública y Privada. Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, se incluye en el tercer componente la rendición de cuentas. Su inclusión en el plan se fundamenta en la importancia de 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. Esta estrategia es coordinada por la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación. 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. Esta estrategia es coordinada por el Departamento Nacional de Planeación, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Así mismo,



en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas. Además de los cuatro componentes señalados, esta

metodología incluye recomendaciones generales que invitan a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la 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.



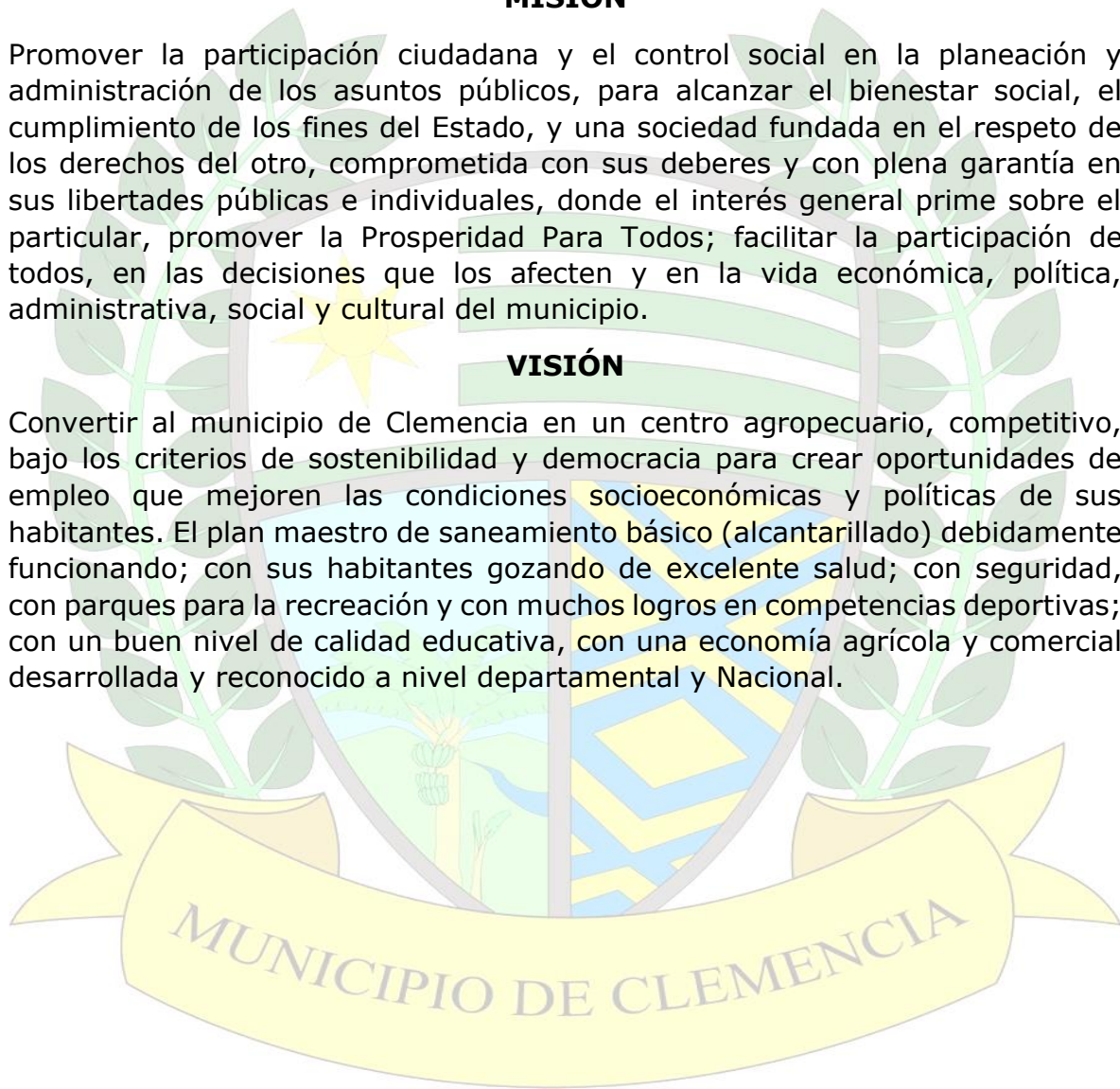
IV. GENERALIDADES DEL MUNICIPIO

MISIÓN

Promover la participación ciudadana y el control social en la planeación y administración de los asuntos públicos, para alcanzar el bienestar social, el cumplimiento de los fines del Estado, y una sociedad fundada en el respeto de los derechos del otro, comprometida con sus deberes y con plena garantía en sus libertades públicas e individuales, donde el interés general prime sobre el particular, promover la Prosperidad Para Todos; facilitar la participación de todos, en las decisiones que los afecten y en la vida económica, política, administrativa, social y cultural del municipio.

VISIÓN

Convertir al municipio de Clemencia en un centro agropecuario, competitivo, bajo los criterios de sostenibilidad y democracia para crear oportunidades de empleo que mejoren las condiciones socioeconómicas y políticas de sus habitantes. El plan maestro de saneamiento básico (alcantarillado) debidamente funcionando; con sus habitantes gozando de excelente salud; con seguridad, con parques para la recreación y con muchos logros en competencias deportivas; con un buen nivel de calidad educativa, con una economía agrícola y comercial desarrollada y reconocido a nivel departamental y Nacional.



V. FUNDAMENTOS DEL PAAC

OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCION: la estrategia de lucha contra la corrupción del municipio de Clemencia está orientada a brindarles a todos sus habitantes, escenarios de confianza, promover el ejercicio del control ciudadano, garantizar la transparencia en las actuaciones públicas y fortalecer las herramientas para la atención oportuna y de calidad a los requerimientos y expectativas de los ciudadanos.

OBJETIVO GENERAL:

Implementar medidas estructurales y funcionales para controlar el flagelo de la corrupción, en todos los niveles administrativos, creando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas que orienten la gestión hacia la eficiencia, la eficacia y transparencia.

OBJETIVOS ESPECIFICOS: Identificar los riesgos de corrupción en todos los procesos dados al interior de la administración municipal, para darle un mejor manejo a los recursos públicos, promoviendo herramientas orientadas a la prevención y capacitación de los funcionarios públicos en el control de sus actividades.

- Crear eficientemente canales de comunicación con la comunidad, donde puedan interactuar para exponer quejas, reclamos y sugerencias
- Mejorar los niveles de transparencia y desempeño de la administración municipal, aumentando la confianza de la comunidad.
- Mejorar la efectividad de la respuesta institucional a los requerimientos ciudadanos.
- Fortalecer y mejorar la capacidad de la administración municipal de Clemencia en la ejecución de acciones de control orientadas a la mitigación de riesgos de corrupción.

Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y de control social, promoviendo el acceso a la información de la gestión pública y motivando a la ciudadanía en el ejercicio de sus deberes y derechos a participar en la vigilancia y en la construcción de una democracia participativa y derechos del control social en el municipio de Clemencia.



ALCANCE: Las medidas, acciones y mecanismos contenidos, en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser cumplidos por todos los servidores públicos de las dependencias de la entidad conforme a su responsabilidad contenida en el Manual de Funciones y en el Modelo de Operación por Proceso.



VI. MARCO NORMATIVO

COMPONENTE ANTICORRUPCIÓN:

- ✓ Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
 - Decreto 124 de 2016, nueva guía metodológica para la formulación de los planes anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
 - Decreto 2641 de 2012, Antigua guía Metodológica para la formulación de los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
 - Ley 190 de 1995, por medio de la cual se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
 - Decreto 943 de 2014, por medio del cual se actualizó de Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014

COMPONENTE ANTITRÁMITES:

- Constitución Política de 1991 - Establecimiento del principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.
- Decreto Ley 019 de 2012. Supresión o reformas a regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios en la Administración Pública.
- Decreto 4669 de 2005. Fijación del procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT), como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
- Ley 962 de 2005. Se dictan 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.



COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS:

Documento CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.

- Decretos 1151 de 2008, 2693 de 2012 y 2573 de 2014. Por medio del cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia.
- Decreto 943 de 2014. Actualización del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2014.

COMPONENTES ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACION CIUDADANA:

- Ley 1474 de 2001. Se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011. Expedición del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Documento CONPES 3649 de 2010. Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento CONPES 3654 de 2010. Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- Documentos CONPES 3785 de 2013. Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.

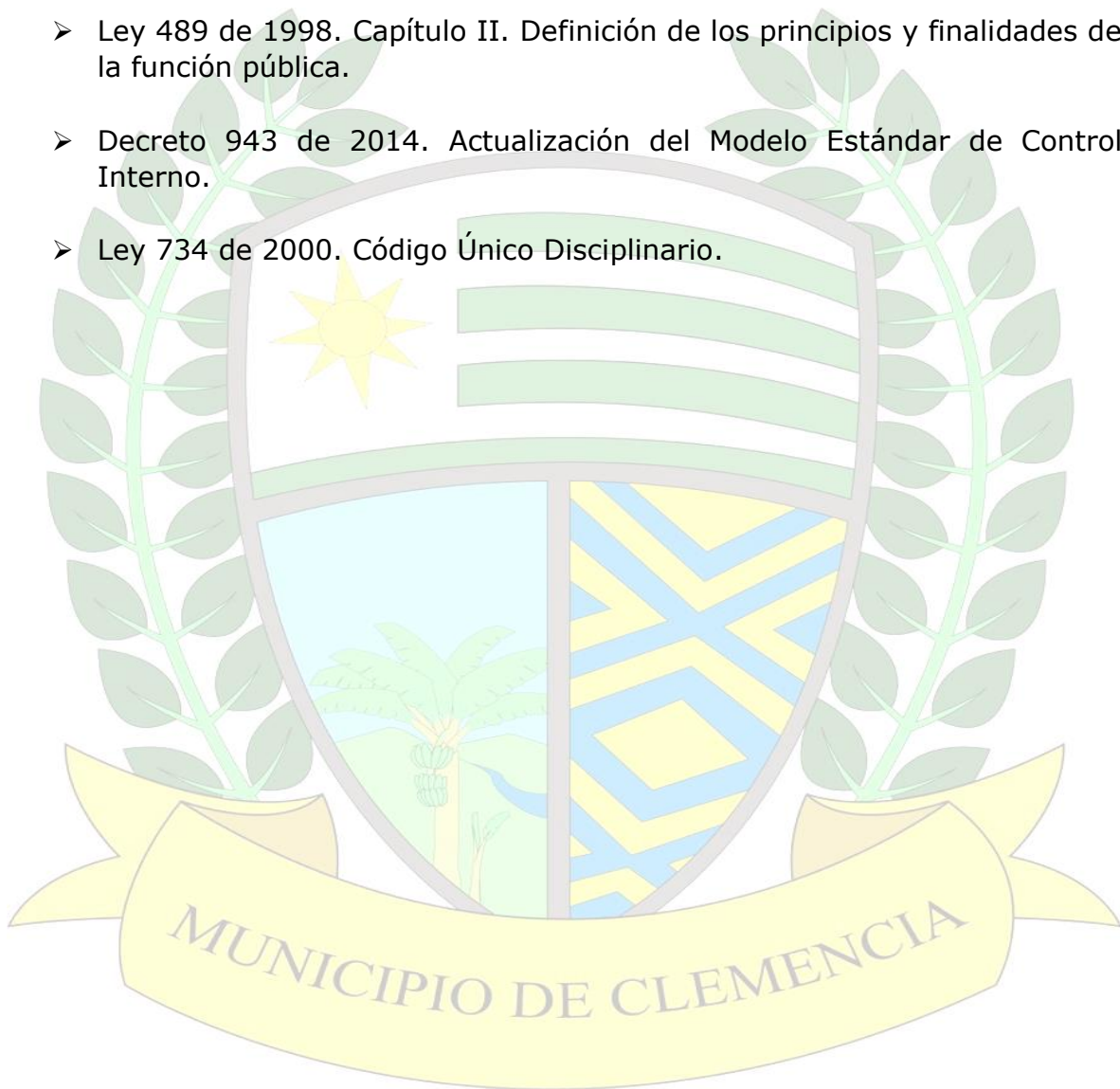
COMPONENTE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA:

- Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.



COMPROMISOS, PROTOCOLOS Y ACUERDOS ÉTICOS:

- Constitución Política de Colombia, Artículo 209. Principios de la función administrativa.
- Ley 489 de 1998. Capítulo II. Definición de los principios y finalidades de la función pública.
- Decreto 943 de 2014. Actualización del Modelo Estándar de Control Interno.
- Ley 734 de 2000. Código Único Disciplinario.



VII. . MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION (MIPG)

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión desarrolla 19 políticas, de acuerdo con la última versión que es la cuarta, dirigidas a mejorar la Administración Pública. En el caso del plan anticorrupción, adelanta diversas acciones relacionadas al cumplimiento de las políticas de transparencia y prevención de corrupción, integridad, atención al ciudadano, gobierno digital y participación ciudadano, desarrollando un marco para gestión preventiva y participativa en la entidad, permitiendo evitar y controlar la aparición de hechos de corrupción y fomentando la transparencia, la integridad, la participación, la atención al ciudadano y el control social a la gestión. dentro de los componentes que se trabajaran en el PAAC se vincularan actividades y acciones que permitirán dar cumplimiento a los diversos requerimientos de las políticas del MIPG antes mencionadas.

La Alcaldía de Clemencia, presta servicios de alta calidad, mediante la ejecución de planes, programas y proyectos, de acuerdo con la normatividad legal vigente, a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) como herramienta fundamental para la mejora de la gestión administrativa. Teniendo en cuenta los requisitos de las distintas partes interesadas, la planeación, seguridad, oportunidad, comunicación asertiva, y las distintas metodologías de mejora continua, se convierten en los principales pilares para lograr la satisfacción de sus usuarios.

Teniendo en cuenta lo anterior, se definen las siguientes actividades para socializar la política de Gestión del MIPG: Se socializará a todas las dependencias de la Alcaldía Municipal de Clemencia de forma presencial, por correo electrónico a las demás partes interesadas a través de carteleras informativas y por la página web de la Entidad.



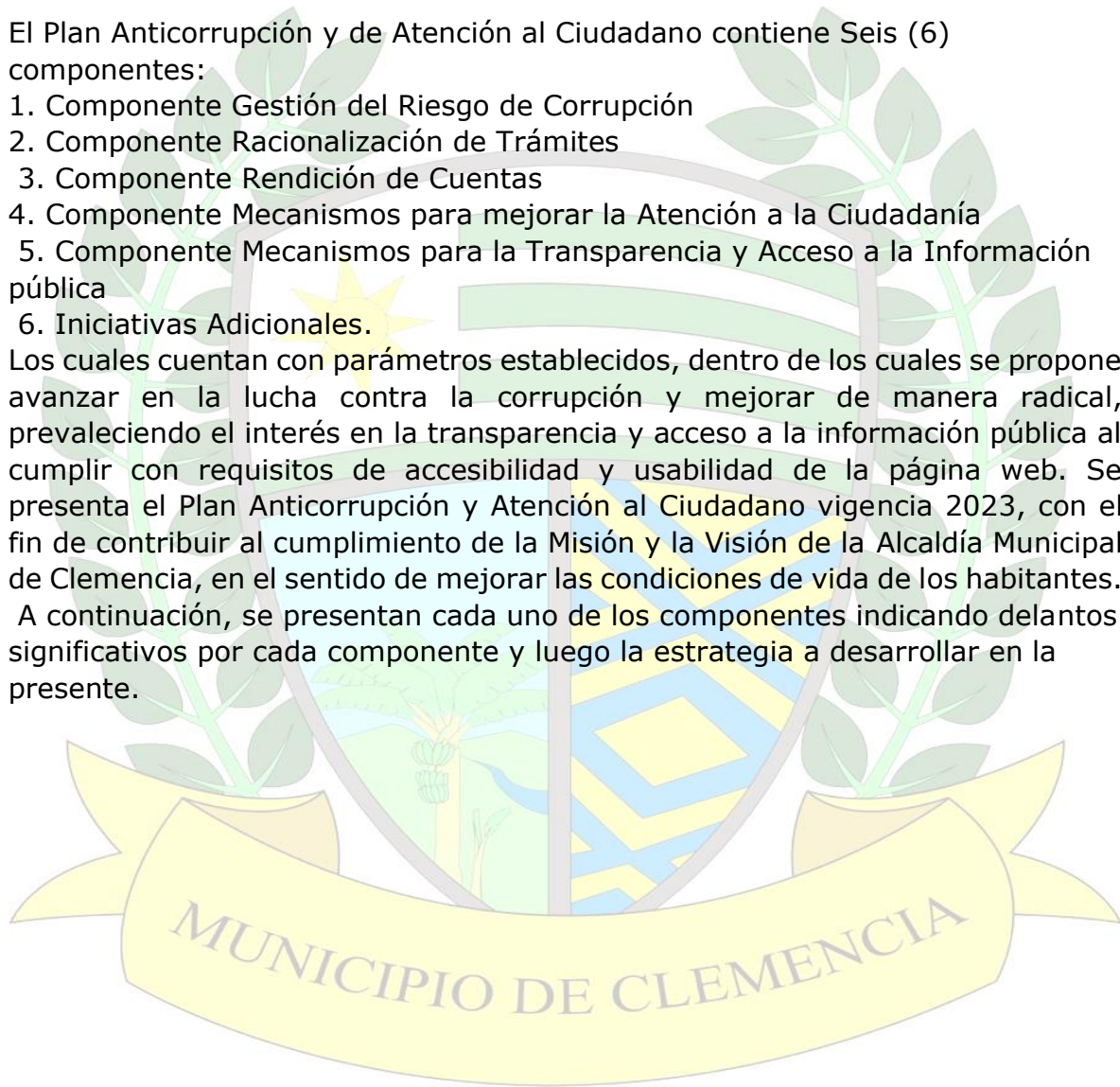
VIII. ACCIONES PRELIMINARLES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene Seis (6) componentes:

1. Componente Gestión del Riesgo de Corrupción
2. Componente Racionalización de Trámites
3. Componente Rendición de Cuentas
4. Componente Mecanismos para mejorar la Atención a la Ciudadanía
5. Componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información pública
6. Iniciativas Adicionales.

Los cuales cuentan con parámetros establecidos, dentro de los cuales se propone avanzar en la lucha contra la corrupción y mejorar de manera radical, prevaleciendo el interés en la transparencia y acceso a la información pública al cumplir con requisitos de accesibilidad y usabilidad de la página web. Se presenta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano vigencia 2023, con el fin de contribuir al cumplimiento de la Misión y la Visión de la Alcaldía Municipal de Clemencia, en el sentido de mejorar las condiciones de vida de los habitantes.

A continuación, se presentan cada uno de los componentes indicando delantos significativos por cada componente y luego la estrategia a desarrollar en la presente.



IX. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO

- ✓ 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, permitiendo a la Administración Municipal, la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos, para lo cual consideraremos los siguientes criterios:

- 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.

II. Establecer las causas: Para establecer las causas es necesario identificar las DEBILIDADES (factores internos) y las AMENAZAS (Factores externos), que puedan influir en el desarrollo de los procesos y procedimientos que generan una gran vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción, analizándolos a partir del conocimiento de situaciones del entorno de la entidad, en lo social, económico, cultural, de orden público, político, legal y cambios tecnológicos entre otros.

III. Para definir los controles y mitigar los riesgos, la Alcaldía Municipal implementará acciones tales como:

- Propósito de Control Vs Controles existentes
- Frecuencia del Control Vs Cuatrimestral
- Descripción detallada de la operación del Control Vs Acciones
- Manejo de las Desviaciones del Control Vs Recomendaciones
- Evidencia del Control Vs. Informe
- Nombre del Control Vs Informe Pormenorizado

IV. 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 con 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

Financieros (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
- 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. 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 (bajo, Alto, moderado, o extremo), 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 y en su identificación por parte de cada una de las Secretarías y sus equipos de trabajo; teniendo en cuenta información proporcionada por los empleados, basados en datos históricos soportados de experiencias anteriores. 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 manera objetiva la probabilidad, utilizaremos la siguiente tabla. 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 Clemencia Bolívar:

NIVEL	CONCEPTO	DESCRIPCION
B	Bajo	No hay probabilidad de que el riesgo ocurra
M	Moderado	Se mantiene el riesgo bajo estrictas medidas de control
A	Alto	Alto grado de ocurrencia
E	Extremo	Existe gran probabilidad de materialización del riesgo

La 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. La Administración Municipal, se compromete con la ciudadanía en hacer seguimiento permanente a través de sus equipos de apoyo, para que los Riesgos no se materialicen, a pesar de que se han venido identificando los diferentes riesgos, pero con la implementación de CONTROLES, se mitiga y se evita su materialización. 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 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 representar la magnitud de las consecuencias potenciales (impacto) y la posibilidad de ocurrencia (probabilidad) tomando las siguientes categorías: Baja, moderada, Alto y extrema en relación con el impacto y alta, moderada y baja respecto a la probabilidad.

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 ALTA (A), su probabilidad es casi seguro y su impacto moderado, mayor o extremo, 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.

3. Valoración del Riesgo de Corrupción.

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

- Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.
- 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 existentes"; 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.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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. Por lo anterior señalamos cada componente:



I COMPONENTE

GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION.

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

El Mapa de Riesgos de Corrupción se debe publicar en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en sus subcomponentes o procesos. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del mapa.



Política de administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del



mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros: objetivos que se espera lograr, estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.

Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción - Identificación de Riesgos de Corrupción

Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias. Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

a) Contexto: Es necesario determinar 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 relacionan 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 es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública.

Pasos:

1. Identificación del proceso
2. Objetivo del proceso
3. Establecer las causas
4. Identificar los riesgos
5. Consecuencias

- Procesos: El Mapa de Riesgos de Corrupción se elabora sobre procesos. En este sentido se deben tener 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 busca de manera general determinar una serie de situaciones que, por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas⁹. Para el efecto, pueden utilizarse 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 corrupción -si los hay- presentados en los últimos años en la entidad, las quejas, denuncias e investigaciones adelantadas; así como los actos de corrupción presentados en entidades similares.

- **Riesgos de corrupción:** Identificar 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:** Determinar efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

a) **Análisis del Riesgo de Corrupción:** Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

- **Probabilidad.** Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente).
- **Impacto.** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

b) **Evaluación del Riesgo de Corrupción:** Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.

Riesgo en Zona Extrema (1)

PROCESO:	CONTROL SOCIAL
RIESGO:	Omitir o no entregar información requerida por las veedurías ciudadanas y/o grupos de interés para el control social.
TRATAMIENTO:	Implementamos controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo y disminuir el impacto de sus efectos. Los controles y acciones establecidas propenden por eliminar los riesgos de

	corrupción o por lo menos llevarlo a una zona de riesgo baja.
CONTROL:	Controlar la respuestas y entrega de información por requerimiento y por Ley a Veedurías Ciudadanas y/o grupos de interés
ACCION 1:	Efectuar seguimiento y/o verificación a la publicación de la información para el control social a través del instrumento tablero de control para la rendición de cuentas
ACCION 2:	Efectuar seguimiento y/o verificación al tratamiento o respuestas a los requerimientos de la sociedad civil y organizada

Riesgo en Zona alta (1)

PROCESO:	COMUNICACIÓN E INFORMACION PUBLICA
RIESGO:	Ocultamiento de la información pública para eludir el control social.
TRATAMIENTO:	Implementamos medidas necesarias para llevar el riesgo a zona moderada, baja o eliminarlo.
CONTROL:	Aplicación del Plan de Acción de Rendición de Cuentas
ACCION 1:	Desarrollar un cronograma para la rendición de cuentas
ACCION 2:	Monitorear el cumplimiento del plan – cronograma de rendición de cuentas a través del instrumento: Tablero de Control de la Rendición de Cuentas

Determinar la naturaleza de los controles.

- Preventivos, se orientan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.
- Detectivos, aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.
- Correctivos, aquellos que permiten restablecer la actividad, después de detectado el evento no deseado. Permiten modificar las acciones que determinaron su ocurrencia.
- Determinar si los controles están documentados: Con el fin de establecer la manera como se realiza el control, el responsable y periodicidad de su ejecución.
- Determinar las clases de controles.
- Manuales: políticas de operación aplicables, autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico, archivos físicos,



consecutivos, listas de chequeos, controles de seguridad con personal especializado entre otros.

- Automáticos: utilizan herramientas tecnológicas como sistemas de información o software, diseñados para prevenir, detectar o corregir errores o deficiencias, sin que tenga que intervenir una persona en el proceso.

MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad. Este documento se debe publicar en su página web en documento anexo.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN								
Entidad: ALCALDIA MUNICIPAL DE CLEMENCIA								
Misión:								
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable
		Nº	Descripción		Tipo de control			

CONSULTA Y DIVULGACIÓN

Deberá surtir en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación.

MONITOREO Y REVISIÓN

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es por sus propias características una actividad difícil de detectar.



En esta fase se debe:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.

SEGUIMIENTO

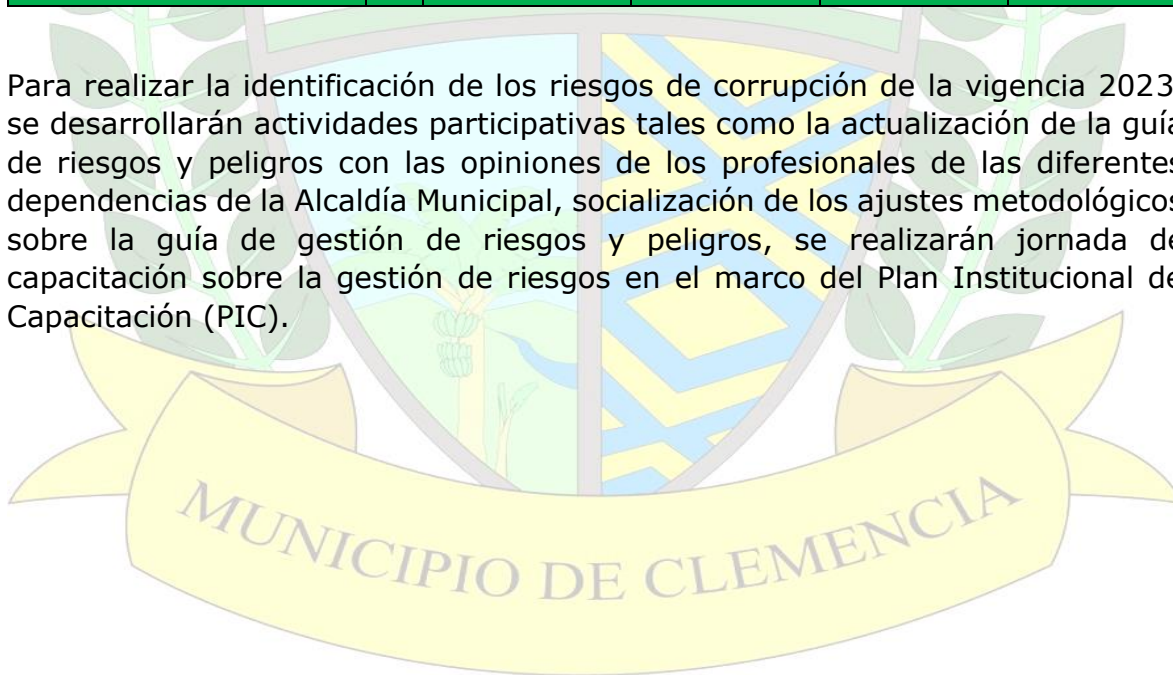
La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

A continuación, se describen los subcomponentes, procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción — Mapa de Riesgos de Corrupción que cada entidad deberá desarrollar dentro de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Es de aclarar que esta estrategia no constituye el Mapa de Riesgos de Corrupción; para la elaboración de este último, se debe remitir al documento “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/procesos	Actividades		Meta o Product	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración	1. 1	Elaboración, y divulgación	Política elaborada y divulgada	Secretaría de Planeación	27/01/2023
Subcomponente/Proceso 2 Construcción Mapa de	2. 2	Construcción Mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos por Procesos	Todas las Secretarías	26/01/2023

Subcomponente/proceso3 Consulta y divulgación	3.1	Socialización al interior de las dependencias	Acta de Socialización	Todas las Secretarías	30/01/2023
	3.2	Consulta a la Ciudadanía por página	Aportes de la ciudadanía	Todas las Secretarías	Del 23 al 27 de enero de 2023
Subcomponente/proceso4 Monitoreo y revisión	4.1	Monitoreo por parte de las dependencias	Formato de Monitoreo	Todas las Secretarías	Bimestralmente
	4.2	Envío del monitoreo a control interno	Acta Comité de riesgos	Todas las Secretarías	28 Abril, 30 de Agosto, 29 diciembre
Subcomponente/proceso5 Seguimiento	5.1	Seguimiento Oficina Control Interno	Formatos de Seguimiento	Oficina de Control Interno	28 Abril, 30 de Agosto, 29 Diciembre

Para realizar la identificación de los riesgos de corrupción de la vigencia 2023, se desarrollarán actividades participativas tales como la actualización de la guía de riesgos y peligros con las opiniones de los profesionales de las diferentes dependencias de la Alcaldía Municipal, socialización de los ajustes metodológicos sobre la guía de gestión de riesgos y peligros, se realizarán jornada de capacitación sobre la gestión de riesgos en el marco del Plan Institucional de Capacitación (PIC).



II COMPONENTE

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

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 cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

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. No cabe duda que la legitimación del Estado se fortalece cuando los ciudadanos demoran y gastan menos tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones o en la obtención de sus derechos.

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

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 restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.



PRINCIPIOS RECTORES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.

Hacer más eficiente la gestión para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.

Promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

De acuerdo con esta primera fase de IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES, destinada a orientar, reconocer y describir todos los procedimientos administrativos regulados en cuanto a trámites y servicios, y los no regulados; hemos levantado la información necesaria para la actualización e intervención de nuestros procedimientos y cargue de información en el Sistema Único de Información de Trámites SUIT, del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Actividades por 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 para identificar 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.



La alcaldía de Clemencia debe 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.

PRIORIZACIÓN DE LOS TRÁMITES A INTERVENIR

Los criterios para la intervención y priorización de los trámites de la Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar son los siguientes:

VARIABLES INTERNAS

Nº	CRITERIO	DETALLE
1	PERTINENCIA DE LA EXISTENCIA DEL TRÁMITE	Está determinado por un proceso de autocrítica sobre la pertinencia o no del trámite, estableciendo sin éste genera una utilidad a los ciudadanos y/o usuarios
2	AUDITORÍAS INTERNAS	Analizar los hallazgos u observaciones provenientes de los informes de auditorías internas de calidad y/o de control interno que tienen por finalidad mejorar la gestión institucional a partir de la intervención y optimización de los trámites y servicios.
3	COMPLEJIDAD DEL TRÁMITE	Valoración del grado de dificultad al cual se expone al ciudadano y/o usuario en la gestión del trámite o servicios como consecuencia del número excesivo de pasos, requisitos o documentos innecesarios.
4	COSTOS	Consideración sobre el ciudadano y/o usuario respecto del costo que deben asumir para acceder al producto o servicio.
5	TIEMPO DE EJECUCION	Análisis sobre el tiempo que transcurre entre la solicitud del ciudadano y/o usuario y la respuesta al trámite o procedimiento administrativo.

VARIABLES EXTERNAS

Nº	CRITERIO	DETALLE
1	PLAN NACIONAL/DEPARTAMENTAL/MUNICIPAL DE DESARROLLO	Alineación programática con las directrices establecidas en la planeación estratégica aplicable de carácter nacional, regional o local
2	HACIENDO NEGOCIOS (DOING BUSINESS)	Referenciar mejores prácticas de otras entidades públicas y privadas a replicar en materia de trámites y servicios, y que contribuyen al aumento de la productividad, el desarrollo económico y estimular la competitividad.
3	COMPARACIÓN CON OTRAS ENTIDADES (BENCHMARKING)	Realizar comparativos con otras entidades gubernamentales, incluso de otras naciones, con el fin de aprender de sus avances en materia de racionalización de trámites y procedimientos administrativos.
4	FRECUENCIA DE SOLICITUD DEL TRÁMITE.	Identificar el número de veces que se realiza el trámite dentro de un periodo de tiempo, cuya frecuencia, de carácter por lo menos mensual, amerite su priorización e intervención.
5	ENCUESTAS A LA CIUDADANÍA.	Observancia de la percepción de calidad y oportunidad sobre los trámites y servicios que tienen los usuarios y/o ciudadanos.
6	AUDITORÍAS EXTERNAS.	Necesidad de intervención a partir de hallazgos o acciones de mejora derivados de los informes de auditorías realizadas por organismos de control y/o informes de auditoría de calidad realizada por órganos externos.
7	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA.	Consideración de las quejas y reclamos de los ciudadanos y/o usuarios respecto los trámites, servicios y productos que oferta la entidad.

INTERVENCIÓN DE LOS TRÁMITES

Con el primer informe de seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción, la entidad publicará el cronograma de trámites a intervenir, describiendo las



variables internas y o externas por las cuales requirieron optimización, así como las acciones por medio de las cuales se realizarán las acciones de racionalización y mejoras.

FORMATO DE PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES

N o	TRAMITES	PER TIN ENC IA DE LA EXI STE NCI A DEL TRA MIT E	AUD ITO RIA S INT ERN AS	COM PLEJ IDA D DEL TRA MIT E	COS TOS	TIE MPO S DE EJE CUC ION	PLA N NAC ION AL/ DEP ART AME NTA L DE DES ARR OLL O	HAC IEN DO NEG OCI OS (DO ING BIS SIN ES)]	COM PAR ACI ON CON OTR AS ENT IDA DES (BE NCH MAR KIN G)	FRE CUE NCI A DE SOL ICIT UD DEL TRA MIT E	ENC UES TAS A LA CIU DAD ANI A	AUD ITO RIA S EXT ERN AS	PET ICI ONE S, QUE JAS, REC LAM OS YDE NUN CIA S DE LA CIU DAD ANI A	ACC ION ES DE MEJ ORA	RES PON SAB LES	FECH A DE IMPL EMEN TACI ON
1	Nombre del Trámite: Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN															
2	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales															
3	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN															
4	Retiro de un hogar de la Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales – SISBEN base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios.															
5	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN															
6	Registro de publicado exterior visual															
7	Licencia de Inhumación															
8	Concepto de Uso de Suelos															
9	Certificado de Estratificación Socioeconómico															

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La tercera fase está orientada a reducir y optimizar los trámites, de tal manera que permita el acceso ciudadano a menor costo y esfuerzo. La racionalización se desarrolla a través de estrategias jurídicas, administrativas y tecnológicas que implica la simplificación, estandarización, eliminación, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de la información pública

y procedimientos administrativos destinado a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

Con proceso permite la alcaldía de Clemencia 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 la 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 entidad.
- ✓ Reducción de costos para el usuario.
- ✓ Reducción de documentos. - Reducción de requisitos.
- ✓ Reducción del tiempo de duración del trámite.
- ✓ Reducción de pasos al usuario y del proceso interno.

ELIMINACIÓN DE TRÁMITES Y PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Implica suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:

- ❖ **Eliminación por norma:** Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.
- ❖ **Traslado de competencia a otra entidad:** Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
- ❖ **Fusión de trámites:** Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
- ❖ **Reducción, incentivos o eliminación** del pago para el ciudadano por disposición legal.
- ❖ **Ampliación** de la vigencia del producto / servicio por disposición legal.
- ❖ **Eliminación o reducción** de requisitos por disposición legal.



FORMATO DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

N.º	TRAMITES	ELIMINACION DEL TRAMITE	TRASLADO DE COMPETENCIA A OTRA ENTIDAD	FUSION DE TRAMITES	REDUCCION, INCENTIVOS O ELIMINACION DE PAGO AL CIUDADANO	AMPLIACION DE LA VIGENCIA DEL PRODUCTO/SERVICIO	ELIMINACION O REDUCCION DE REQUISITOS
1	Nombre del Trámite: Encuesta del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN						
2	Retiro de personas de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales						
3	Actualización de datos de identificación en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN						
4	Retiro de un hogar de la Retiro de un hogar de la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios.						
5	Inclusión de personas en la base de datos del sistema de identificación y clasificación de potenciales beneficiarios de programas sociales - SISBEN						
6	Registro de publicado exterior visual						
7	Licencia de Inhumación						
8	Concepto de Uso de Suelos						
9	Certificado de Estratificación Socioeconómico						

OPTIMIZACIÓN

Consiste en la descripción de acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

Criterios para considerar:

- Reducción de tiempo de duración del trámite.
- Extensión de horarios de atención.
- Ampliación de puntos de atención.
- Reducción de pasos para el ciudadano.
- Ampliación de canales de obtención del resultado.
- Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

AUTOMATIZACIÓN

Inclusión de acciones o medidas automatización que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

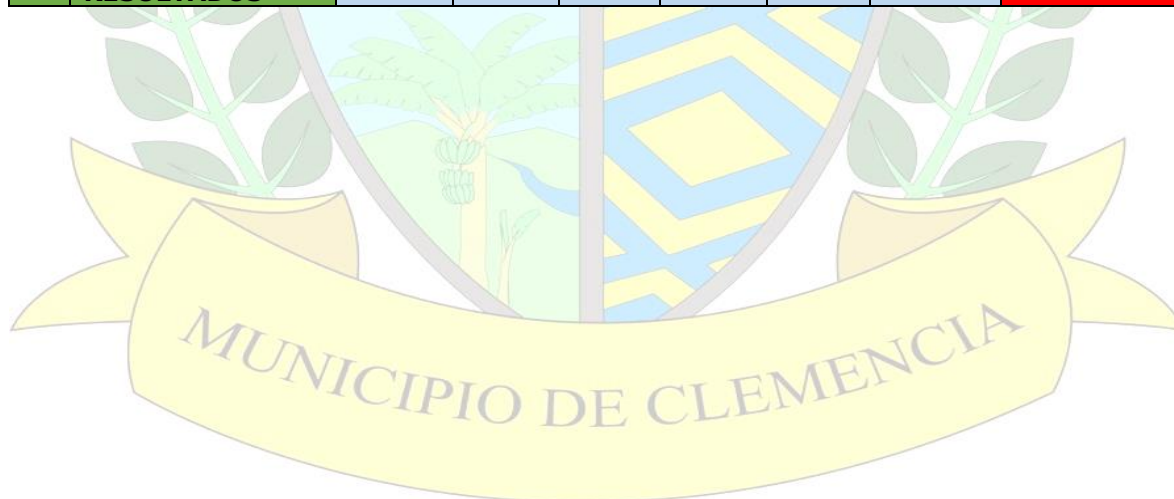
Criterios que considerar:

- Pago en línea de los trámites.
- Formularios diligenciados en línea.
- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Trámite realizado totalmente en línea.



CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN DE LA RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

N°	FASE O ACTIVIDAD	MARZ O	ABRI L	MAY O	JUNI O	JULI O	AGOST O	SEPTIEMBR E
1	IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES							
2	INVENTARIO DE TRÁMITES							
3	PUBLICACIÓN EN EL SUIT							
4	PRIORIZACIÓN DE LOS TRÁMITES A INTERVENIR							
5	EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES DE RACIONALIZACIÓN							
6	ACTIVIDADES DE OPTIMIZACIÓN							
7	ACTIVIDADES DE AUTOMATIZACIÓN							
8	PUBLICACIÓN DE INFORME DE RESULTADOS							



III COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Alcaldía Municipal de Clemencia en su función y en cumplimiento de La Ley 1757 de 2015 define la Rendición de Cuentas como "(...) el 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. Teniendo en cuenta lo anterior, la Alcaldía diseña estrategia de rendición de cuentas de forma anual como parte integral del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, este proceso guarda coherencia con cada uno de los componentes a los que hace alusión la ley 1757 de 2015 y el documento Conpes 3654 de 2010.

De esta manera se busca llegar a una meta de transparencia, legalidad y amplia difusión en el ejercicio de la gestión de la administración pública, también busca que este proceso sea participativo y democrático, donde se desarrolle un diálogo permanente y directo entre el gobierno central y la sociedad civil en general, para que de esta forma se construya de Clemencia un Municipio pionero en buen gobierno y buenas prácticas de gestión.

Según lo dispuesto en el manual único de rendición de cuentas, existen tres niveles de desarrollo de la rendición de cuentas, en los cuales puede ser clasificada la situación de las entidades.

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 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, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la



entidad, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la entidad.

En este sentido se ha planteado que la rendición de cuentas establece una relación de diálogo entre los actores que exigen y los que rinden cuentas. Los hace hablar a ambos, involucrándolos en un debate público”

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Alcaldía de Clemencia en su compromiso con la transparencia y la participación ciudadana, presenta su estrategia de rendición de cuentas a adelantar durante la vigencia 2023, la cual busca crear espacios que permitan a los públicos de interés acercarse a la gestión institucional y misional de la entidad. La administración municipal dentro del Plan de Acción 2023 y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la misma vigencia, refleja los compromisos de la entidad en materia de rendición de cuentas, a partir de las directrices establecidas en el CONPES 3654 de 2010, en el Manual Único de Rendición de Cuentas – MURC- del Departamento Administrativo de la Función Pública y lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Así mismo, y a partir de la experiencia recogida en años anteriores, se ha optado por articular a la estrategia de rendición de cuentas que adelanta la administración municipal semestralmente, un enfoque que recoja los avances y rinda cuentas sobre las acciones de política orientadas al bienestar de niños, niñas, adolescentes y jóvenes; para ello se tendrán en cuenta las orientaciones que en la materia ha dispuesto la Procuraduría General de la Nación para la rendición de cuentas de infancia, adolescencia y juventud.

En ese orden de ideas, la Alcaldía Municipal de Clemencia, durante el 2023, utilizará dentro de su estrategia de rendición de cuentas, diferentes espacios de socialización de su actividad misional y de gestión:

ESPACIOS DE DIÁLOGO	
➤ Cabildo abierto	➤ Audiencia pública participativa
➤ Panel ciudadano	➤ Feria de servicios
➤ Asamblea comunitaria	➤ Encuentro diálogo participativo
➤ Foro ciudadano	➤ Encuesta deliberativa
➤ Observatorio ciudadano	➤ Espacio abierto
➤ World coffe	➤ Auditorías ciudadanas

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

GENERAL. Informar y explicar a los ciudadanos, la sociedad civil, organismos de control, medios de comunicación, otras entidades y líderes de opinión a partir de la promoción del diálogo, los resultados de la gestión institucional de la Alcaldía Municipal de Clemencia, en el cumplimiento de la garantía de derechos humanos y la construcción de la paz. De igual forma se constituye en un fin fundamental el difundir información sobre la ejecución de planes programas y proyectos enfocados en atender a la población de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, desarrollados por la administración municipal.

OBJETIVOS CONPES 3654.

En concordancia con el documento de política pública en materia de rendición de cuentas, es pertinente señalar que la presente estrategia contribuye en el logro de los objetivos específicos del Conpes 3654, por lo cual se relacionan a continuación.

- Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos.
- Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre la rama ejecutiva y los ciudadanos.
- Generar incentivos para que las entidades públicas rindan cuentas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Fomentar el diálogo entre la Alcaldía de Clemencia, y la ciudadanía, fortaleciendo la comunicación continua y en doble vía entre ambos actores.
- Entregar información de manera oportuna e incluyente, siendo comprensible a todo ciudadano.
- Fomentar los espacios virtuales de rendición de cuentas, incentivando la participación ciudadana.

Nuestra política institucional de rendición de cuenta cumple con los requisitos, y condiciones para garantizar la responsabilidad pública de la Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar y el derecho ciudadano a exigir explicaciones y realizar el control social, en cumplimiento de los principios de la democracia participativa y publicidad establecidos en la Constitución Política de Colombia. Esos requisitos son:

INFORMAR PÚBLICAMENTE SOBRE LA GESTIÓN Y GARANTIZAR QUE LA CIUDADANÍA ACCEDA A LA INFORMACIÓN



La rendición de cuentas es un derecho que tiene la ciudadanía, que le permite hacer la petición de cuentas y vigilar nuestra administración frente a lo que hacemos con las responsabilidades que nos fueron delegadas, así como a recibir información comprensible y de interés. Si bien toda rendición de cuentas supone la transmisión de información, no toda transmisión de información constituye rendición de cuenta, solamente brindar información exitosa se convierte más en publicidad que en un ejercicio de rendición de cuentas. La información suministrada debe cumplir con algunos requisitos, en términos de calidad, cantidad y lenguaje utilizado y adecuada a las expectativas de cada grupo de interés.

La Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar facilita la consulta y el fácil acceso a la información oportunamente a través de todos los canales y recursos dispuestos para tales fines, en lenguaje sencillo, comprensible y que responda a los intereses de los ciudadanos; es decir, lo que éstos quieren, lo que necesitan saber para tomar decisiones y para hacer el control a lo público.

EXPLICAR Y JUSTIFICAR LOS ACTOS Y DECISIONES PARA EJERCER LAS RESPONSABILIDADES ENCOMENDADAS.

Para nosotros la rendición de cuentas a la ciudadanía incluye dar explicaciones y argumentar por qué se toman ciertas decisiones, y explicar sobre el nivel de logro de las acciones adelantadas. A través de la explicación y el diálogo, la Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar informará sobre sus logros, errores y limitaciones.

EVALUACION PÚBLICA EN ESPACIOS DE DELIBERACION CON LOS CIUDADANOS.

La Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar está dispuesta a ser evaluada por parte de la comunidad; y en especial a escuchar, atender y valorar los aportes y peticiones de la misma. De esta manera, la rendición de cuentas constituye un escenario de diálogo colectivo y permanente que permite la comunicación e intercambio de ideas frente a la gestión que desarrollamos.

INCORPORACION DE PETICIONES CIUDADANAS A LOS PROCESOS DE DISEÑO Y EJECUCION DE POLITICAS PUBLICAS.

La Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar está en la capacidad de articular adecuadamente las demandas, necesidades y observaciones generadas en el marco de la Política Nacional de Rendición de Cuenta, dentro de los procesos de diseño y ejecución de políticas públicas. Como proceso de comunicación y diálogo tanto la administración como la ciudadanía expresarán sus puntos de vista sobre la gestión realizada. A través de nuestros programas de escucha a



la ciudadanía, lograremos identificar impactos negativos o vacíos en la gestión realizada y, a partir de éstas, mejorar nuestras decisiones y servicios.

ELEMENTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas a los ciudadanos por parte de la Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar se fundamenta en cuatro (4) elementos básicos:

1. **INFORMACIÓN PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS:** Tiene relación con la disponibilidad de la información y la difusión de datos y estadísticas, entre otros, del quehacer de la entidad, que abarca desde la etapa de planeación hasta el control y evaluación; es decir, se refleja en la trazabilidad de los procesos desarrollados y generados por la entidad. Este componente desarrolla los atributos de la información relevante para los fines de la rendición de cuentas. La información a la ciudadanía debe presentarse bajo los criterios expuestos en la gráfica siguiente.

La información que suministra la Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar cuenta con los siguientes atributos:



La información implica el establecimiento de los derechos de acceso a la información y a la documentación pública por parte de ciudadanos, organizaciones, medios de comunicación y órganos de control; entre otros. El objetivo principal de este componente es generar, difundir y facilitar el acceso a dicha información. Así mismo garantizar que sea veraz, oportuna y confiable.

A través de los medios de divulgación, principalmente en el portal institucional <http://www.clemencia-bolivar.gov.co/index.shtml#2> damos cumplimiento a lo preceptuado en el documento Conpes 2654 de 2011, el Decreto 1151 de 2008 (Fase de Información) y otras disposiciones posteriores como la Ley 1437 de

2011 (Nuevo Código Contencioso Administrativo) en cuanto a los contenidos de información.

LENGUAJE COMPRENSIBLE

Lenguaje claro hace referencia a la expresión simple, clara, afable, confiable y directa de la información que los ciudadanos y los servidores públicos necesitan conocer, para ello los servidores de la Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar tienen una actitud abierta y comprensiva para informar y dialogar con los ciudadanos para generar una comunicación fluida y cooperada entre ellos.

Para una adecuada comunicación y lenguaje claro, la información que produce la Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar permite:

- ❖ Que el ciudadano encuentre lo que busca
- ❖ Que entienda lo que encuentre
- ❖ Que use lo que encuentre para satisfacer sus necesidades

En cumplimiento a lo exigido en el documento CONPES 3785 de 2013, nuestra estrategia de lenguaje comprensible busca garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, así como el diseño de una estrategia de comunicación interna y externa que permita socializar información sobre las temáticas de Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.

DIÁLOGO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

El elemento diálogo se refiere a aquellas prácticas en que la Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar da explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) se caracteriza por mantener un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.

INCENTIVOS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

El elemento incentivo se refiere a aquellas acciones de la Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos frente al proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.



ATRIBUTOS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS - CONTINUIDAD Y PERMANENCIA

Este atributo busca fortalecer y contribuir el desarrollo de los principios constitucionales de transparencia, responsabilidad, eficiencia, eficacia e imparcialidad en el manejo de los recursos públicos y fomentar la interlocución directa de nuestros servidores públicos con la ciudadanía, para mejorar los procesos de planeación estratégica, focalización y priorización del gasto de la entidad, basados en la retroalimentación recibida del público en general.

Para que haya una comunicación permanente con la ciudadanía (asociaciones, gremios, veedurías, academia, medios de comunicación y ciudadanos en general) y una participación en la gestión pública de la entidad, la Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar pone a disposición sus políticas, proyectos, programas, contratos, recursos presupuestales asignados, información financiera, procedimientos, tramites y planes de acción, entre otros; para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública e intervenga en los procesos de rendición de cuentas.

APERTURA Y TRANSPARENCIA

Propendemos por la transparencia haciendo públicas todas nuestras actuaciones, así como las relacionadas con la administración de los recursos financieros. Entendemos la transparencia y la publicidad como atributos que nos permiten disponer de la información clara, precisa y oportuna al servicio del ciudadano.

AMPLIA DIFUSIÓN Y VISIBILIDAD

Contamos con una Estrategia de comunicaciones coordinada con este Plan Anticorrupción, por lo cual hacemos uso de los diversos canales de comunicación para llegar a todos los actores sociales, sin discriminación de su nivel de formación, credo, filiación política o cultural ni ubicación. En este sentido, disponemos de información multimedia, boletines, redes sociales, portal web; entre otros.

ACTIVIDADES PARA DESARROLLAR LA RENDICIÓN DE CUENTAS

El presente ítem contiene una síntesis de las actividades por medio de las cuales la Alcaldía Municipal Clemencia Bolívar buscará desarrollar la rendición de cuentas a través de la observancia de sus cuatro (4) elementos básicos.

ACCIONES PARA LA INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.



La información que produce la Alcaldía Municipal Clemencia Bolívar debe contar con los siguientes atributos: Ser comprensible, actualizada, oportuna, disponible, completa y accesible.

Como ya se dijo, el elemento de información en la rendición de cuentas se refiere a la disponibilidad y difusión de datos, estadísticas o documentos de la entidad, que deben llegar a todos los grupos de interés y ciudadanía en general del municipio, respecto de la gestión desarrollada por la Alcaldía Municipal Clemencia Bolívar, en cumplimiento de su misión institucional.

Para ejecutar las acciones de información y divulgación de datos, la Alcaldía hará uso de los siguientes medios y herramientas que garantizan el derecho fundamental de acceso a la información pública y la transparencia.

Las siguientes acciones se armonizan estructural y programáticamente con la estrategia de comunicación de la Alcaldía Municipal Clemencia Bolívar de tal manera que se articulan los medios y mecanismos que facilitan el acceso a la información:

ACCIONES PARA LA INFORMACIÓN EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Elaboración de informes de gestión y de ejecución presupuestal.

Informaremos sobre el avance de la gestión y el Plan de Desarrollo de manera periódica, discriminado en metas, fines, objetivos y plan de acción; así como el grado de ejecución presupuestal. Estos documentos los elaboramos, por lo menos, una vez cada semestre, en tanto que la ejecución se hará de acuerdo con las exigencias de la ley 1712 de 2014 y su decreto reglamentario 103 de 2015.

❖ Actualización de la Página Web.

Actualizamos ocasionalmente la estructura del sitio web (siempre que lo amerite, según cambio normativo o estrategia) y, permanentemente, la información que se publica de acuerdo con los documentos, noticias, novedades y resultados que produce la entidad. La frecuencia sugerida para actualización de información de la página web es diaria. Para realizar seguimiento a los documentos mínimos a publicar a través de la página web la Alcaldía Municipal Clemencia Bolívar cuenta con un Tablero de Control y Verificación de la Rendición de Cuentas

❖ Diseño publicitario.

Son todas aquellas piezas publicitarias comunicativas impresas o magnéticas, que elabora la Alcaldía Municipal Clemencia Bolívar para promover y divulgar iniciativas, servicios, trámites y campañas preventivas, entre otros.



❖ Elaboración y difusión de comunicados de prensa.

Son las notas informativas que produce la Alcaldía Municipal Clemencia Bolívar que no tienen una periodicidad o público objeto definitivo; sin embargo, sus pronunciamientos tienen un alcance más amplio respecto de los grupos de interés o ciudadanos que reciben la información. Es importante priorizar los comunicados de prensa en aquellos casos en que la información sea de interés general.

❖ Elaboración de Publicaciones.

La Alcaldía Municipal Clemencia Bolívar produce documentos informativos que permiten comunicar noticias o resultados específicos de la cotidianidad de la entidad. Estas publicaciones pueden ser de carácter físico o virtual.

❖ Uso de redes sociales.

La Alcaldía Municipal promueve la información, comunicación y retroalimentación que se genera en la entidad a través de las redes sociales más relevantes vigentes, teniendo en cuenta que los espacios virtuales de participación son una de las herramientas más potentes actualmente para la difusión de datos y la retroalimentación, por cuanto ofrecen diversas posibilidades para mantenerse en contacto y relacionarse de múltiples formas con los ciudadanos.

❖ Utilización de medios de comunicación masivos.

Estas herramientas permiten mantener una socialización permanente y práctica con la opinión pública, contribuyendo a formarla a través de la influencia mediática.

❖ Publicación en cartela o avisos informativos.

Esta herramienta convencional, ubicada en las áreas comunes de atención al ciudadano, permite suministrar información al personal visitante. Constituye un complemento de las demás estrategias de información.

❖ Desarrollo multimedia.

Promovemos espacios informativos y/o archivos que emplean sonidos, vídeo, imágenes o texto que tienen por objeto la divulgación de contenidos.

ACCIONES PARA EL LENGUAJE COMPENSIBLE EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS.

❖ Pensar en la Audiencia



En la Alcaldía Municipal Clemencia Bolívar priorizamos a la audiencia receptora de nuestros mensajes, por ello, para la consolidación de un lenguaje claro, pensamos en las expectativas, intereses, necesidades, características y nivel de conocimiento de la audiencia objeto de la información a difundir.

❖ Organizar el Documento

Antes de empezar a escribir los documentos y publicaciones en general, nos aseguramos de entender el propósito de los mismos, para ello tenemos en cuenta: qué vamos a escribir, por qué lo vamos a escribir, quién o quiénes lo van a leer, qué buscamos comunicar; y cómo reaccionará el lector ante lo escrito.

❖ Escribir el Documento

Los textos y publicaciones en general que produce la Alcaldía Municipal Clemencia Bolívar conservan la siguiente estructura básica:

Una introducción que ilustre al lector sobre el contexto general de la publicación plantee el propósito del documento y por qué es importante. Un cuerpo que desarrolle el tema con claridad y responda a las preguntas problemas. Una conclusión que reafirme las ideas centrales proponga y comprometa al lector.

TIPS PARA ESCRIBIR LOS DOCUMENTOS

- ❖ Usamos en lo posible, oraciones cortas
- ❖ Simplificamos la estructura de las oraciones
- ❖ Empleamos palabras sencillas
- ❖ Evitamos el uso de palabras innecesarias
- ❖ Empleamos un tono y lenguaje adecuado

REVISAR EL DOCUMENTO

Previo a su publicación, hacemos revisión permanente a los textos, con el propósito de detectar errores gramaticales, ortográficos, de mejorar la organización, diseño y presentación. Ocasionalmente, algunos textos, de acuerdo con su complejidad, son sometidos a revisión por más de un filtro. En la revisión del texto observamos los siguientes criterios.

- ❖ Eliminar la información innecesaria.
- ❖ Agregar detalles necesarios.
- ❖ Mejorar la presentación
- ❖ Organizar mejor las ideas.
- ❖ Simplificar las oraciones
- ❖ Precisar la información.



- ❖ Revisar errores ortográficos y gramaticales.
- ❖ Eliminar errores

ACCIONES PARA EL DIÁLOGO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La política nacional de rendición de cuentas adoptada en el Conpes 3654 de 2010 determinó el fomento del diálogo y la retroalimentación, lo cual indica que no sólo es deber de las entidades el informar, sino explicar y justificar sus acciones. En ese sentido, el diálogo en la rendición de cuentas se refiere a las explicaciones, justificaciones o respuesta a inquietudes de los ciudadanos frente a las acciones o decisiones de la entidad pública.

Existe la posibilidad de interacción, preguntas-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación Estado-ciudadano. El diálogo es válido por cualquier espacio: presencial, virtual, segmentado, focalizado, etc.

Con el fin de lograr el diálogo sobre la gestión y sus resultados en el proceso de rendición de cuentas de la Alcaldía Municipal Clemencia Bolívar, promovemos la participación de los grupos de interés, veedurías y ciudadanía organizada más representativos del municipio; para lo cual los convocamos a los eventos y reuniones de Rendición de Cuentas.

De acuerdo con lo preceptuado en los artículos 15, 16 y 17 de la Ley 850 de 2003, en los artículos 34 y 35 de la Ley 489 de 1998; artículo 66 de la Ley 80 de 1993 y del artículo 91 de la Ley 136 de 1994, las entidades públicas están obligadas a invitar a las veedurías ciudadanas a participar en el proceso de rendición de cuentas.

Para todas las acciones o eventos del elemento diálogo del proceso de rendición de cuentas de la Alcaldía Municipal Clemencia Bolívar., realizamos una convocatoria con un plazo prudencial, como mínimo quince (15) días calendario con antelación, definiendo los medios de comunicación de acuerdo con la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés desarrollado por la entidad.

Divulgamos la forma como se desarrollará la relación bidireccional del diálogo que permita la participación de la mayoría de los asistentes al evento.

El diálogo, de manera complementaria, es acompañado con el uso de mecanismos de participación apoyados por el uso de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC, tales como: chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles y otros.

En estos espacios atendemos consultas de ciudadanía en tiempo real, así como ampliación de información y explicación de temas y profundización sobre



contenidos de informes o información publicada por la entidad a través de múltiples canales.

Para el elemento del diálogo en el proceso de rendición de cuentas, la Alcaldía Municipal Clemencia Bolívar ha establecido varios espacios de encuentro (reuniones presenciales) preferentemente con metodologías de diálogo con la ciudadanía, que, de acuerdo con la disponibilidad financiera y logística, pueden ser:

❖ Foro.

Es una reunión pública en la cual diversas organizaciones de la sociedad civil y entidades públicas deliberan e intercambian ideas y opiniones, para evaluar el cumplimiento de las políticas, planes, programas o proyectos de alguna entidad o sector.

❖ Audiencia pública participativa.

Es un evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos, donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.

❖ Grupo focal.

Es una agrupación de personas con diferente formación académica y profesional, pero que comparten algún tema en común, frente al que presentan diferentes percepciones. Las reuniones con grupos focales se realizan a través de talleres de discusión e intercambio de opiniones en torno a un mismo objetivo

❖ Reunión zonal.

Es el encuentro de actores o ciudadanos que tienen un interés particular a partir de un territorio específico. Estas reuniones se recomienda realizarlas en los lugares donde se ha establecido el interés común de los actores. Es decir, en el mismo sitio de las obras, veredas o zonas de ejecución de los proyectos. En estas reuniones solamente se establecerá diálogo concerniente al interés específico.

❖ Mesa de trabajo temática.

A diferencia del foro, donde hay deliberación a partir de una temática, este espacio se relaciona con la posibilidad de establecer una metodología de taller colaborativo donde al final de la jornada se obtiene un producto que deberá ser tenido en cuenta por la entidad en su gestión.

❖ Asambleas comunitarias.



Son espacios organizativos de representantes de familias que viven en una comunidad donde se promueve la gestión, el trabajo y el desarrollo comunitario. Sus agendas, parecidas a las de las reuniones zonales por la especificidad de sus intereses, tienen en cuenta el bienestar de toda la comunidad directamente afectada por la gestión y los resultados de la misma. Su agenda, al tener presente el desarrollo social, es más amplia que las de las reuniones zonales.

❖ Observatorios ciudadanos.

Son espacios creados desde entidades de carácter técnico, intersectorial y multidisciplinario, conformados en constante interacción con ciudadanos y organizaciones con el objetivo de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas o entidades a través de instrumentos propios, por lo general tienen un carácter permanente.

❖ Consejos o espacios formales de participación ciudadana.

Son todos aquellos espacios de participación ciudadana creados a partir de normas e instituciones formales que han abierto la posibilidad de participación y diálogo directo entre las entidades y los ciudadanos que los conforman. Por lo general son de carácter temático y estable a lo largo del tiempo.

❖ Entrevistas con los actores.

Este espacio da la posibilidad de establecer una relación directa con unos pocos ciudadanos interesados en conocer unos temas específicos. Se debe implementar una vez haya preguntas concretas para poder instaurar el diálogo sobre un tema en particular. Su aprovechamiento estriba en maximizar el tiempo de los dialogantes a partir del conocimiento previo del cuestionario elaborado para tal fin.

❖ Defensor del ciudadano.

Es aquella figura o persona a la que el ciudadano puede acudir para plantear, sin previa cita, un tema sobre el cual desea presentar una queja o indagar detalles. Esta figura podrá acompañarse de una estrategia de visibilidad de su trabajo.

❖ Espacios de diálogos a través de una tecnología de la información.

Son herramientas como chat, foros virtuales, video streaming, redes sociales, aplicaciones móviles que permiten establecer una comunicación y retroalimentación, en tiempo real, por medio del uso de las nuevas tecnologías de la información.

Los resultados de las acciones de diálogo cuentan con mecanismos de seguimiento que permitan tanto a los ciudadanos participantes como a la entidad verificar los avances y el cumplimiento de compromisos.

ACCIONES PARA EL INCENTIVO EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La política nacional en materia de incentivos estableció como objetivo promover comportamientos institucionales de rendición y de petición de cuentas en las entidades y los ciudadanos, a partir de la generación de buenas prácticas de divulgación de información y fomento del dialogo, y la promoción de iniciativas ciudadanas de petición de cuentas y control social a la administración pública.

Los incentivos se refieren a aquellas prácticas tanto de los servidores públicos como de los ciudadanos, que refuerzan el comportamiento de éstos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata de impulsar acciones que contribuyan a la interiorización de una cultura organizacional de rendición de cuentas en la Alcaldía municipal de Clemencia Bolívar, el estímulo y la motivación dirigidas a promover la participación activa de la sociedad civil en el proceso.

Las acciones de incentivos se tienen previstas como ejercicios de motivación de diversa índole, como premios o sanciones, frente a los comportamientos que un actor espera de otro según los resultados de la gestión. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias exitosas.

- ❖ Capacitación a servidores públicos y a ciudadanos.

Alcaldía municipal de Clemencia Bolívar incorporó en su Plan Institucional de Capacitación PIC 2023 espacios académicos de educación continua y permanente, por medio del cual la entidad refuerza su capacidad de gestión y conduce la formación de un público idóneo en la discusión de los temas inherentes a su misión. Así mismo, puede contribuir a reforzar patrones de conducta que promuevan al interior de los servidores públicos la cultura de la rendición de cuentas.

- ❖ Encuestas y difusión de resultados.

Desarrollaremos encuestas destinadas a conocer la percepción de las personas respecto a diferentes temáticas. Esta herramienta resulta de gran utilidad teniendo en cuenta la facilidad de realizar seguimiento según la periodicidad con la cual se levante la información. Junto con el proceso de análisis de resultados debe existir la voluntad para visibilizar y difundir los mismos al interior de la entidad, así como entre los actores identificados y los ciudadanos.



❖ Funcionario colaborador.

Es la figura de los servidores públicos como ciudadanos comunes que contribuyen a verificar de manera aleatoria las acciones de información y diálogo de los procesos de rendición de cuentas. Es la manera de probar internamente si los funcionarios están realizando la tarea. La idea principal es monitorear la calidad del proceso y enviar alertas tempranas en caso de encontrar acciones que deberían ser replanteadas. Los revisores deben producir informes que den cuenta de su labor y del seguimiento al proceso de rendición de cuentas de la entidad.

❖ Participación y colaboración abierta.

Es la acción de convocar a la ciudadanía a proponer ideas y soluciones sobre temas concretos de la gestión pública para la rendición de cuentas a través de una invitación abierta por medio del uso de nuevas tecnologías a un grupo numeroso de ciudadanos.

❖ Concursos de conocimiento de la entidad.

Es posible generar toda una ola de interés en la entidad a partir de la realización de ejercicios como concursos de conocimiento de la misma. Estableceremos un cuestionario que fomente la navegación y la investigación por parte de los ciudadanos y de los servidores públicos de la entidad en sus múltiples espacios de información y diálogo. Asimismo, estableceremos algunos tipos de premios o reconocimientos no pecuniarios a los ciudadanos (condecoraciones públicas, certificaciones, invitación a capacitaciones) que logren contestar acertadamente el cuestionario.

CRONOGRAMA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Toda vez que la Alcaldía municipal de Clemencia Bolívar definió las acciones y decisiones sobre las cuáles va a realizar el proceso de Rendición de Cuentas, hemos plasmado un cronograma de actividades con el fin de monitorear los avances, generar recomendaciones y acciones de mejora.

Una vez seleccionadas las acciones y tomada la decisión sobre cuáles va a realizarse el proceso de Rendición de Cuentas, es necesario plasmar de manera visible un cronograma de actividades para la misma, en él se hace mención de las acciones a desarrollar en cada elemento de la rendición de cuentas. El cronograma se debe formular de manera mensualizada teniendo en cuenta los días hábiles.



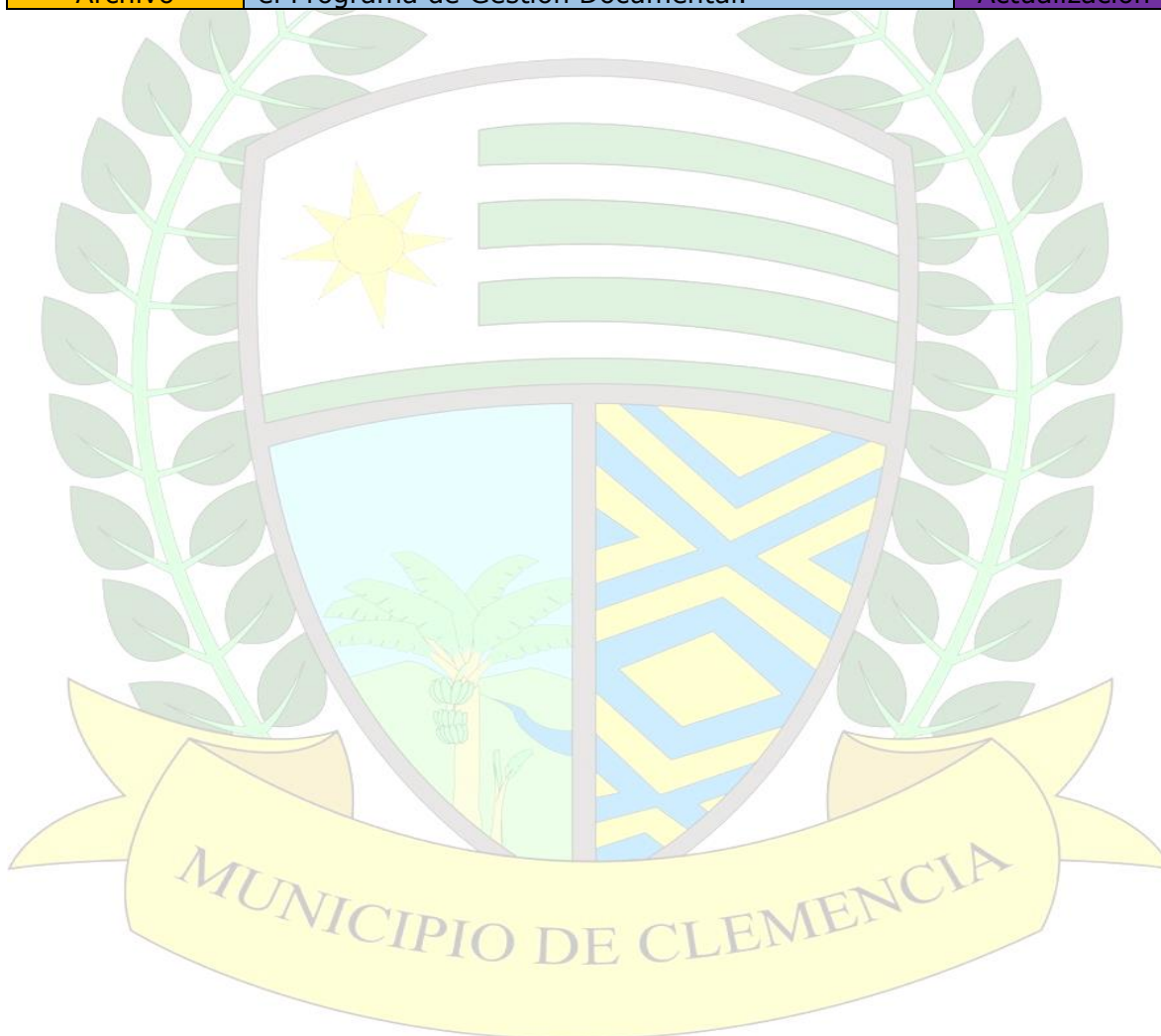
TEMAS, ASPECTO Y CONTENIDOS RELEVANTES SOBRE LOS CUALES RENDIMOS CUENTAS Y PROMOVEMOS LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

COMPONENTE	CONTENIDO	FRECUENCIA
Presupuesto	Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, % de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos).	Anual
	Comparativo con respecto al mismo período del año anterior.	Anual
	Ejecución presupuestal mensual	Mensual
	Ejecución presupuestal con carácter trimestral	Trimestral
	Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo.	Anual
	Planes de gasto público para cada año fiscal	Anual
	Plan anual de adquisiciones	Anual
Contratación y Adquisiciones	Publicación en el SECOP todos sus procesos de contratación	Constante
	Publicación en la página web de las contrataciones adjudicadas y en caso de los servicios de estudios o investigaciones deberá señalarse el tema específico. Publicación de pruebas de ejecución.	Mensual
	Relación de contratistas indicando nombre, documento de identidad, objeto del contrato, fecha de ejecución y, en los de prestación de servicios indicar preparación académica y experiencia laboral.	Constante
	Lineamientos: Plan y/o cronograma de rendición de cuentas	Anual
Planeación Estrategia y cumplimiento de metas	Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compras y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión	Anual
	Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia	Anual
	Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica	Semestral
	Publicación de políticas, planes o líneas estratégicas y como mínimo su plan estratégico vigente.	Anual
	Planes de acción	Anual
	Seguimiento a los planes de acción	Semestral
	Publicación del informe pormenorizado del estado del control interno de acuerdo con lo señalado en el artículo 9 de la Ley 1474 de 2011	Semestral
Control Interno		

	Registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno	Semestral
	Informes semestrales sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de los recursos.	Semestral
Anti-Corrupción	Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Anual
	Seguimientos al Plan Anticorrupción	Cuatrimetral
	Difusión de portafolios de servicios	S/N
Talento Humano		Actualización
	Directorio que incluya el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfono del despacho de los empleados y funcionarios y las escalas salariales correspondientes a las categorías de todos los servidores que trabajan en el sujeto obligado, de conformidad con el formato de información de servidores públicos y contratistas.	Actualización permanente
	Publicación del manual de funciones y competencias laborales actualizado.	S/N Actualización
	Publicación de los resultados de la evaluación a funcionarios, y como el seguimiento a los acuerdos de gestión de los funcionarios directivos.	Permanente
	Informe de rendición de cuentas a los Ciudadanos, incluyendo la respuesta a las solicitudes realizadas por los ciudadanos, antes y durante el ejercicio de rendición.	Anual
	Informe del grado de avance de las Políticas de Desarrollo Administrativo del modelo Integrado de Planeación y Gestión:	Anual
	Informe de Transparencia, participación y servicio al ciudadano.	Anual
	Publicación de informe de empalme del representante legal, cuando haya un cambio del mismo	Cuatrienal
Evaluación a la gestión fiscal	Informes de rendición de la cuenta fiscal a la Contraloría Departamento de Bolívar	Anual
	Los resultados presupuestales de las auditorías al ejercicio	Anual
Procedimientos y funcionamiento	Procedimientos, lineamientos, políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.	S/N Actualización

	Mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado	S/N Actualización
	Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación de la política o el ejercicio de las facultades de la entidad	Anual S/N Actualización
	Un registro de publicaciones que contenga los documentos publicados automáticamente disponibles, así como un Registro de Activos de Información	Anual
Población vulnerable	Publicación de normas, la política, los programas y los proyectos dirigidos a población vulnerable (madre cabeza de familia, desplazado, personas en condición de discapacidad, familias en condición de pobreza, niños, adulto mayor, etnias, desplazados, reinsertados)	Anual
Planes de Mejoramiento	Información sobre las acciones y la elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos:	Según elaboración
	Publicación de los Planes de Mejoramiento vigentes (exigidos por la entidad de control fiscal)	Según evento
Defensa Judicial	Publicación, trimestral de un informe sobre las demandas contra la entidad, incluyendo: Número de demandas, estado en que se encuentra, pretensión o cuantía de la demanda y riesgo de pérdida.	Trimestral
Oferta de empleo	Publicación de la oferta de empleos, e incluye en esta sección la convocatoria para los de prestación de servicios. Igualmente, debe publicar. Se actualiza cada vez que se terminan los procesos de selección, dentro de la semana respectiva.	Permanente
	Publicación de los resultados de los procesos de oferta de empleos, incluyendo los de prestación de servicios	S/N Actualización
	Si los empleos son provistos a través de concursos liderados por la Comisión Nacional del Servicio Civil, la entidad deberá especificar el listado de cargos que están en concurso y el enlace respectivo a la Comisión Nacional del Servicio Civil para obtener mayor información.	S/N Actualización

Esquema de publicación	Adoptar y difundir de manera amplia su esquema de publicación de acuerdo a las especificaciones de las que trata el artículo 12 de la Ley 1712 de 2014	Anual
Activos de información	Publicación y/o actualización del Registro de Activos de Información (artículo 13 Ley 1712 de 2014)	Anual
Información clasificada	Publicación de información clasificada indicando nombre, ubicación y causal de reserva o clasificación	Anual
Información de Archivo	Publicación de la Tabla de Retención Documental y el Programa de Gestión Documental.	Actualización S/N Actualización



IV COMPONENTE.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Este componente comprende las acciones de mejora en los mecanismos para la atención a los ciudadanos, a través de diversas estrategias encaminadas en el fortalecimiento del talento humano, las acciones administrativas para la mejora del

servicio y fomento de la accesibilidad en todos los canales de atención. La Alcaldía Municipal de Clemencia, ha fortalecido la gestión administrativa para mejorar la atención al ciudadano, permitiendo a las partes interesadas acceder a los diversos trámites y servicios por medio de diferentes canales de atención que garanticen la accesibilidad y la calidad en la atención. Se establece el componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como mecanismos para mejorar la atención al ciudadano con el fin de identificar los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos y buscar acciones de mejora en los procesos para lograr la satisfacción de los usuarios.

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante la prestación de diferentes servicios, en todas sus Dependencias y a través de los distintos canales de comunicación, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano que tienen como propósito dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión. El cambio cultural y la gestión del cambio son aspectos importantes en el desarrollo y bienestar de los servidores; ya que, se avanza hacia la generación de convicciones y la creación de mecanismos innovadores que permiten la satisfacción de los ciudadanos. La cultura, además de centrarse en valores y en la orientación a resultados, debe incluir como eje el bienestar de los servidores para garantizar que el compromiso, la motivación y el desarrollo estén permanentemente presentes. Esta ruta se relaciona, entre otras, con las siguientes temáticas: capacitación, bienestar, incentivos, inducción y reinducción, cultura organizacional, evaluación de desempeño, cambio cultural e integridad.

Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes se atienden sus peticiones, quejas o reclamos,



sino como una labor integral que requiere de total articulación entre sus Dependencias,

compromiso expreso de la Alta Dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes actividades.

La política se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, enmarcado hoy en MIPG, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral desde dos áreas: elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera. A partir de estas dos áreas de intervención, denominadas ventanilla hacia adentro y ventanilla hacia afuera, se han identificado seis componentes, sobre los cuales se centra la gestión de las entidades para lograr mejoras efectivas en los sistemas de servicios que se prestan a la ciudadanía y que permiten identificar y realizar ajustes sistemáticos, que produzcan efectos en el servicio y a su vez en la satisfacción ciudadana

El proceso de servicio de atención al ciudadano de la Administración municipal; busca organizar y armonizar de manera uniforme varios aspectos del servicio que se brinda a los ciudadanos con el fin de satisfacer y cumplir sus necesidades y expectativas al momento de acercarse a las Dependencias del Municipio para obtener información, realizar un trámite, solicitar un servicio o formular una petición, queja, reclamo o denuncia.

El servicio que se ofrece en los puntos de servicio al ciudadano del Municipio debe ser prestado de la mejor forma posible, ya que este es uno de los pilares de los procesos de la Administración y cuyo objetivo es lograr que la ciudadanía, la cual es nuestra razón de ser, sienta que se está mejorando para ella y que nos esforcemos por satisfacer de manera amable y eficaz la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectiva la demanda de servicios y trámites en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos del Municipio de Clemencia (Bol.).



OBJETIVO.

- Atender, orientar y evaluar continuamente de manera oportuna y eficaz, las diferentes solicitudes de la ciudadanía, en el marco de sus requisitos y necesidades, con el fin de lograr la satisfacción del ciudadano, frente a los servicios y la atención prestada en la administración municipal.
- Además de ejecutar diversas actividades encaminadas a mejorar la atención al ciudadano y lograr mejores resultados en la satisfacción de los grupos de interés o partes interesadas.

QUÉ ES EL SERVICIO AL CIUDADANO.

En la administración pública entendemos el servicio al ciudadano como nuestra razón de ser. Los ciudadanos son el eje de la gestión pública y cada uno de nuestros esfuerzos están dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo.

El servicio y atención al ciudadano en la Alcaldía está dirigido a facilitar la relación del Estado con los ciudadanos, garantizando sus derechos en el marco de la ley.

Las acciones deben ser definidas por cada entidad de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico realizado teniendo en cuenta las características de su población objetivo, así como los recursos disponibles; sin embargo, a continuación, se presentan algunas acciones genéricas que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación.

- Estructura administrativa y direccionamiento estratégico
- Fortalecimiento de los canales de atención
- Talento humano
- Relacionamiento con el ciudadano



ESTRATEGIA DE MECANISMOS PARA LA MEJORA EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA ALCALDÍA CLEMENCIA BOLIVAR.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Meta	Indicador	Responsable	Fecha Programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1 Feria de trámites y servicios	Brindar a la ciudadanía jornadas que permitan socializar todos los trámites y servicios prestados por la Administración Central Municipal a través de las ferias virtuales donde se convocan las Secretarías o entes descentralizados más representativo	1	Número de ferias realizadas en el periodo.	Secretaría General.	Vigencia 2023.
	1.2 Presentación de los Informes Cuatrimestrales del avance al componente a la Oficina de Control Interno	Informes de seguimiento al cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	3	Número de informes realizados en el periodo.	Secretaría General.	Vigencia 2023.

	1.3	Implementación del Chat Interactivo (Atención Virtual al Ciudadano) y demás herramientas que faciliten la comunicación	Optimizar la comunicación virtual entre los usuarios y la Entidad, así como, brindar orientación y asesoría oportuna e inmediata acerca de los distintos servicios y trámites de la administración Municipal por medio del chat.	42.000	Número de ciudadanos atendidos en el periodo.	Secretaría General.	Vigencia 2023.
	1.4	Presentación de los Informes consolidados de	Informes de seguimiento a las ventanillas	24	Número de informes realizados en el periodo.	Secretaría General.	Vigencia 2023
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Socializar y difundir información de los canales de atención, trámites, servicios y correos electrónicos	Que la ciudadanía conozca la información por medio de las redes sociales y Página de la Alcaldía.	24	Número de publicaciones socializadas en las redes sociales.	Secretaría General.	Vigencia 2023



Talento Humano	3.1	De acuerdo al Decreto 4665 de 2007, se implementarán las capacitaciones a los Servidores Públicos de la Alcaldía de clemencia, dando cumplimiento al Plan Institucional de Capacitación. Crear una Estrategia de Comunicación	Fortalecer los conocimientos de los servidores públicos con el fin que tengan pleno conocimiento de la estructura funcional y de cada uno de los servicios que se prestan en la Administración Municipal y así brindar una excelente atención a los usuarios. Brindar capacitaciones en: Atención al Ciudadano, Trabajo en equipo, mecanismos alternativos para solución de conflictos, Protocolos de Atención al Ciudadano, Código Único Disciplinario u otras.	12	Número de capacitaciones	Dirección de Talento Humano	Vigencia 2023.
	3.2	De acuerdo al Decreto 0830 de 2015, se tendrá en cuenta el programa de incentivos adoptado por la Alcaldía de clemencia, a los	Incentivar a los servidores públicos para que continúen prestando una buena atención al ciudadano y mejorar la imagen de la Alcaldía de Clemencia.	3	Número de incentivos	Dirección de Talento Humano	Vigencia 2023
	3.3	Sistema de Estímulos	Dentro del programa de Bienestar Social, realizar actividades para dar cumplimiento al sistema de estímulos a los servidores públicos de la Administración Municipal. (Reconocimiento)	1	Contrato de Bienestar	Dirección de Talento Humano	Vigencia 2023

	3.4	Iniciativas adicionales	Identificación de conflictos de interés - crear estrategia de comunicación de conocimiento	3	Número de informes publicados en el periodo	Dirección de Talento Humano	Vigencia 2023
Normativo y Procedimental	4.1	Informes de oportunidad de respuesta de trámites.	Realizar seguimiento a las diferentes Dependencias de la entidad por medio de la publicación de informes de oportunidad de respuesta en la página web de la Alcaldía.	12	Número de informes realizados y publicados en el periodo.	Secretaria General.	Vigencia 2023
	4.2	Seguimiento a la oportunidad de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos radicados por los ciudadanos de la Administración Central Municipal.	Realizar visitas virtuales a las diferentes Dependencias de las Secretarías de la Administración Municipal evidenciando el término de respuesta dada a las peticiones, quejas y reclamos radicados por los Ciudadanos para cumplir con los parámetros	72	Número de visitas de seguimiento o realizadas a las Dependencias mensualmente.	Secretaria General.	Vigencia 2023
	4.3	Socialización del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos con los servidores Públicos.	Adelantar jornadas de socialización virtuales del procedimiento de peticiones, quejas y reclamos reglamentado dentro de la Administración Central Municipal, para acatar los lineamientos de términos	6	Número de socializaciones realizadas en el Periodo .	Secretaria General.	Vigencia 2023.

	4.4	Seguimiento a oportunidad de Respuesta a PQRS.	Enviar circular dirigida a todos los Directivos para que en sus respectivas Secretarías evacuen la mayor cantidad de PQRS en el plazo máximo de tres días antes de generar el informe final quincenal de oportunidad de respuesta a PQRS (este informe se envía a la Oficina de	24	Número de circulares e informes enviados en el periodo.	Secretaria General.	Vigencia 2023
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Aplicar y realizar Informe Gerencial de encuestas de Satisfacción al Ciudadano.	Conocer la percepción de la ciudadanía de los trámites y servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal.	3	Número de informes realizados en el periodo.	Secretaria General.	Vigencia 2023

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

los parámetros básicos que deben cumplir las entidades públicas 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.

1. Definiciones

a) 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.

b) 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.

c) 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.



www.cienega-bolivar.gov.co

3114172697 – 3148638821 - 3002928316

alcaldia@cienega-bolivar.gov.co // planeacio@cienega-bolivar.gov.co

Ciénega - Bolívar, Plaza Principal, Palacio Municipal

d) Solicitud de acceso a la información pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta."

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

2. Análisis de la estructura organizacional

a) En atención al ciudadano: Desde esta visión, las personas que se ocupan de la atención a través de los diferentes canales, por mandato legal, deben estar debidamente capacitadas para orientar al ciudadano. Son aquellos servidores que tienen absoluta claridad sobre el portafolio de servicios y de la estructura de la entidad.

b) Áreas misionales y de apoyo: Dado que las políticas, lineamientos, servicios y estrategias que diseñen las entidades desde sus áreas misionales y de apoyo impactan a los ciudadanos, los servidores públicos que hacen parte de ellas así no tengan contacto directo con las personas que requieren el servicio, deben seguir los parámetros establecidos en la normativa, esto con el propósito de mantener la coherencia de cara al

ciudadano. Por lo anterior, se recomienda incluir en los planes institucionales de capacitación procesos de cualificación a todos sus servidores públicos, relacionados con las diferentes temáticas 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.

3. 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 autoridades entre	✓ Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares fundamentales sobre los cuales se estructura la Administración municipal de Clemencia siendo el Servicio al Ciudadano el eje central de nuestro modelo de operación por procesos a fin de garantizar la calidad en la atención, la oportunidad y capacidad de respuesta a la ciudadanía mediante la definición e implementación de políticas de servicio, protocolos de atención, la estructuración de canales de atención y un modelo de servicio a la comunidad para satisfacer de manera efectividad la demanda de servicios y trámites y expectativas en cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos.

El presente plan de fortalecimiento del componente de servicio y atención al ciudadano proporciona los lineamientos generales para la adecuada prestación del servicio, dirigido a todos los servidores públicos de la Alcaldía, incluidos los contratistas que interactúen con el público y que tengan como finalidad la satisfacción de los ciudadanos.



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Los servidores públicos que laboren en el Municipio de Clemencia y tengan vínculo directo con la prestación de servicios a la ciudadanía, asumirán y actuarán de acuerdo con la Misión, Visión, Código de Buen Gobierno, Principios, Valores y todos aquellos parámetros establecidos en esta materia para la administración municipal, encaminados a brindar más y mejores servicios a los ciudadanos.

ESTRATEGIAS PARA EL DESARROLLO INSTITUCIONAL

Con el fin de consolidar el direccionamiento estratégico y en cumplimiento de la Política Pública en Materia del Servicio al Ciudadano, la Alcaldía municipal de Clemencia desarrolla su marco institucional en las siguientes estrategias y ejes:

8.2.1 Fortalecimiento Institucional Comprender todas las actividades internas de la Alcaldía municipal de Clemencia que implican preparación para una adecuada prestación de servicios al ciudadano en materia de adecuación de infraestructura para la atención, la definición de procedimientos, protocolos y estándares a observarse en el proceso y la formación en competencias de los servidores públicos para una óptima atención.

ADECUACIONES INSTITUCIONALES

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO En cumplimiento de lo exigido por las leyes 1437/11, 1714 de 2014 y 1757 de 2015, diseñaremos y adecuaremos una oficina para la atención especializada de ciudadanos, conformada por servidores idóneos para la atención al público en la prestación del servicio, alto conocimiento institucional, competencias ciudadanas y calidad humana. Contará con un sistema de turnos, facilidades estructurales y sala de espera para la atención personalizada y los procedimientos de Ley para la atención preferencial de personas en estado de discapacidad, niños, adultos mayores y mujeres gestantes.

La especialidad de la oficina consiste no sólo en la atención como tal, sino además en la recepción, gestión y respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, a fin de darle celeridad y optimizar los tiempos de respuesta y la calidad de la misma a los ciudadanos. Implementaremos una aplicación informática que nos permitirá administrar con certidumbre los tiempos de repuestas y las notificaciones electrónicas de acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.



PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS INNOVADORES - PORTAFOLIOS DE SERVICIOS

Hemos definido nuestro portafolio de servicios al ciudadano y divulgado a través de nuestro portal institucional www.clemencia-bolivar.gov.co para el provecho del ciudadano. Conforman nuestros portafolios de servicios institucionales:

- a. Los trámites y Servicios al Ciudadano.
- b. Listado de preguntas frecuentes para la orientación ciudadana.
- c. Glosario institucional.
- d. Ayuda de navegación del sitio web
- e. Formulario de recepción de peticiones, quejas y reclamos
- f. Ofertas de empleo
- g. Buzón de contáctenos
- h. Servicios de información – inscripción vía RSS y correo electrónico
- i. Servicios de atención en línea
- j. Carta de trato digno al ciudadano.

MANUALES Y PROCEDIMIENTOS

Conforme a la política pública de servicio al ciudadano, y de acuerdo con la normatividad vigente contamos con: a. Procedimientos que soportan la entrega de trámites y servicios. b. Procedimientos para recepción y gestión a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias. c. Protocolos para la correcta atención al ciudadano. d. Procedimientos para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores. e. Procedimientos para la evaluación de la satisfacción del ciudadano. f. Procedimientos para la identificación de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

La Alcaldía municipal de Clemencia bolívar no hay nada más importante que el ciudadano. Cada funcionario cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, por ello trabajamos arduamente a través de nuestros programas de formación y sensibilización para que nuestros servidores adquieran las competencias necesarias para atender con integridad a todos los ciudadanos.

Nuestra política de gestión institucional hacia el ciudadano implica cinco (5) etapas:

- La relación de nuestros servidores públicos con el ciudadano, la cual contempla su conocimiento, que permitirá establecer qué tipo de ciudadano es, sus necesidades, expectativas, anhelos y



aspiraciones; que impliquen el mejoramiento de su calidad de vida y la percepción que tenga de la Entidad.

- La modernización y adecuación de infraestructura física para el buen servicio, que le permita a los ciudadanos interrelacionarse con el Estado de manera fácil y eficiente, y que le permita a los servidores públicos recuperar la confianza en la gestión pública ofrecida.
- La creación de espacios, sistemas y tecnologías de alta calidad que le permitan al ciudadano involucrarse en la decisión que toma la Entidad y retroalimentarla, ejercer el derecho de control y seguimiento frente a las inquietudes que presenta y establecer un proceso de comunicación que satisfaga sus necesidades.
- La revisión constante de los procedimientos que se reflejan en los servicios demandados por el ciudadano.
- La perfilación por competencias en el servicio, para los funcionarios públicos que tengan algún contacto con el ciudadano, como requisito base de la calidad en los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

La Gestión hacia el Ciudadano parte del convencimiento claro que el eje de la gestión pública es éste, y que toda la organización se ordena para satisfacer sus expectativas y necesidades.

La Alta Dirección de la Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar y los funcionarios en general asumimos un rol de impulsores y motivadores de nuevas estrategias para mejorar la atención, así como la interrelación efectiva entre procesos, bajo el enfoque de calidad, creando a su vez un clima de cooperación y confianza.

FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Nuestro Sistema Integral de Atención al Ciudadano contempla una multiplicidad de canales y mecanismos de atención e interacción con los ciudadanos, de tal manera que se pueda construir una capacidad integral para los procesos de atención, evaluación, control y satisfacción.

Optimizaremos y dispondremos de los siguientes canales de Atención de fácil acceso al ciudadano:

- OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO
- CHAT CIUDADANO
- CORREO ELECTRONICO
- MODULO PQRS WEB
- ASISTENCIA TELEFONICA AL CIUDADANO
- MENSAJERIA INSTANTANEA



- REDES SOCIALES
- FOROS CIUDADANOS Y COSULTA PUBLICA WEB.

TRATO DIGNO AL CIUDADANO: CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO de la Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar.



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados Clemencieros

Un saludo cordial de parte de todos los servidores de la Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar.

Para nosotros, la transparencia, el respeto y la honestidad son los pilares fundamentales de la democracia; por ellos forjamos un equipo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

Cumpliendo lo establecido en el artículo 7 numeral 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, la Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar, expide la presente CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO, con el propósito de fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía, la rendición de cuentas permanente y el compromiso de brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin discriminación alguna, garantizando:

- Conocer los derechos y deberes que tiene como usuario de los servicios de la Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar.
- Recibir una atención con calidad, prestada por un equipo altamente preparado y comprometido.
- Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones.
- Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende.
- A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la entidad durante su proceso de atención.



- Recibir toda la información necesaria sobre trámites, servicios y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.
- Así mismo, es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6º de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos así:
 - Acatar la Constitución y las leyes.
 - Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
 - Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
 - Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

MEDIOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR PARTE DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE CLEMENCIA BOLÍVAR:

SEDE ADMINISTRATIVA: El punto de atención presencial Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar es la plaza principal palacio municipal Clemencia – Bolívar

HORARIO DE ATENCIÓN: La entidad atiende de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

OTROS CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: Los ciudadanos también podrán realizar sus consultas a través de los siguientes canales de contacto:

TELEFÓNICOS: 3148638821 -3116805074

VIRTUALES: Email: alcaldia@clemencia-bolivar.gov.co

Página Web: <http://www.clemencia-bolivar.gov.co>

Formulario de PQRS virtual: http://www.clemencia-bolivar.gov.co/formulario_PQR.

Preguntas frecuentes: <http://www.clemencia-bolivar.gov.co>



V. COMPONENTE

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Este componente contiene las estrategias para garantizar el acceso a la información pública generada o bajo la posición de la Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar.

En los últimos años se han adelantado diferentes procedimientos administrativos para publicar la información de manera proactiva con el propósito de que las partes interesadas puedan ingresar y consultarla de manera oportuna y sencilla. Además, dentro de la estrategia se incluyen acciones para el fomento en la generación de los datos abiertos, con el propósito que las partes interesadas puedan aprovechar y transformar dichos datos para generar soluciones y aplicaciones para el aprovechamiento y beneficio de la sociedad.

Teniendo en cuenta las dificultades de acceso que puedan presentar algunas partes interesadas, se plantean acciones de identificación de las necesidades y uso de herramientas para fomentar la accesibilidad a la información pública. Finalmente se plantean acciones para el seguimiento y fortalecimiento de los canales de recepción y respuestas a las solicitudes de información.

Existen diversos factores que permiten entrever el preocupante bajo nivel de confianza que la ciudadanía muestra hacia las instituciones y formaciones políticas los cuales son la percepción insuficiente de transparencia de las diferentes administraciones, el mal uso en el ejercicio de la responsabilidad pública que han hecho en los últimos años algunos gobernantes, la necesidad de mejorar el rendimiento de cuentas por parte de responsables políticos e institucionales, así como la percepción de cambios que necesita la justicia.

La transparencia requiere de un cambio de pensamiento en la cultura administrativa que fortalece y democratiza el poder público y fomenta la construcción de una ciudadanía informada y participativa. Así mismo, favorece el conocimiento de la gestión, encomendada a los gobiernos y en las instituciones, incrementando la posibilidad de control de las políticas públicas



con el objetivo de aumentar la eficacia y eficiencia de los servicios en un entorno de escasos recursos.

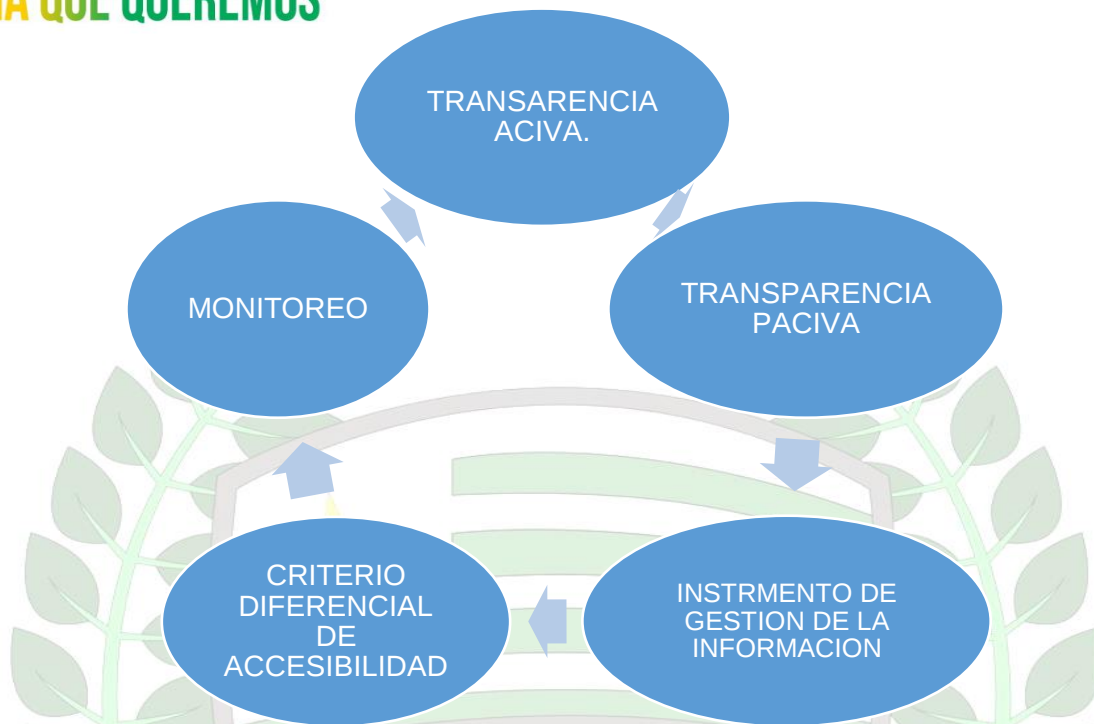
También supone un factor esencial en la recuperación de la confianza de los ciudadanos hacia las instituciones públicas, los representantes políticos y la acción del Gobierno. La transparencia es decisiva en el discurso público, ya que está directamente relacionada con la libertad de información, la exigencia en la gestión pública, en las directrices de la responsabilidad social y es un elemento clave para el buen funcionamiento de toda iniciativa humana.

Este componente consiste en crear una cultura en los servidores públicos de hacer visible la información del accionar de la Administración Pública. El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional considerada en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 "*Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública*"

La garantía del derecho fundamental implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia.
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

A Continuación se señalan las cinco (5) acciones generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública.



EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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. En tal sentido, las entidades están llamadas a incluir en su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.

Obligación de generar una cultura de transparencia

- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.



Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA

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.

La alcaldía del municipio de Clemencia, Bolívar, debe implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA

se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

- a) Aplicar el principio de gratuidad
no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.
- b) Revisar los estándares del contenido y oportunidad
 - El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.
 - El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.



ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

facilitar que población accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública. Para el efecto, la alcaldía municipal Clemencia deberán implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El Municipio de Clemencia, Bolívar cuenta con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la entidad genera un informe de solicitudes de acceso a información que contiene:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.



TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL.

En la Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar reconocemos la información como un derecho y no como un privilegio. Nuestra estrategia institucional para el fomento de la transparencia y el mejoramiento del acceso a la información pública atiende los lineamientos previstos en la Ley 1712 de 2014 y los Decretos Reglamentarios 103 y 1081 de 2015, para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública institucional.

ATRIBUTOS DE LA TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL

La Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar asume una actitud activa para la publicación de la información pública, de fácil acceso, completa, imparcial, objetiva, oportuna y con calidad.

- Publicamos toda la trazabilidad de nuestros procesos, desde la planeación, ejecución y evaluación.
- Respondemos de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de los ciudadanos

ELEMENTOS PARA LA PROMOCIÓN DE LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN - TRANSPARENCIA ACTIVA.

Este elemento garantiza la disponibilidad de la información a través de la página web de la entidad <http://www.clemencia-bolivar.gov.co/en> en la sección de "Transparencia y Acceso a la Información".

La Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar está comprometida con la promoción de la transparencia y el acceso a la información, de tal forma que garantiza que la información mínima a publicar de acuerdo con la Ley 1712 de 2014 esté completa, disponible y sea útil.

INFORMACIÓN ESTÁNDAR DISPONIBLE AL CIUDADANO

a. Información sobre la estructura de la entidad.

- Descripción de la estructura orgánica, dependencias, procesos, funciones, deberes, la ubicación de las oficinas y horarios de atención.
- Presupuesto, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público, de conformidad con el Plan de Acción descrito en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.



- Directorio de servidores públicos, contratistas y empleados del sujeto obligado, que como mínimo contiene los nombres y apellidos completos, ciudad de nacimiento, formación académica, experiencia laboral y profesional y las escalas salariales o monto de los honorarios o valor del contrato de los contratistas.
- Normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales, metas, objetivos, resultados de auditorías y evaluaciones de desempeño.
- Plan Anual de Adquisiciones, las contrataciones adjudicadas en cada año, las obras públicas, los bienes adquiridos o arrendados y los estudios o investigaciones, señalando el tema específico, así como todos los contratos de prestación de servicios.
- Plazos del cumplimiento de contratos.
- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

b. Información sobre contratación.

- Publicación de contrataciones en curso de contratos sometidos al régimen de contratación estatal, con un vínculo al Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP).

c. Información sobre servicios, procedimientos y funcionamiento.

- Detalles de todo servicio que brinde la Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención.
- Contenido de todas las decisiones y/o políticas que afecten al público, así como la interpretación autorizada de las mismas.
- Todos los informes de gestión, evaluación y auditorías efectuadas por los organismos de control y por la oficina de control interno de gestión.
- Los procedimientos, lineamientos y políticas en materia de adquisiciones y compras, así como todos los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos y licitaciones.
- Todo mecanismo o procedimiento por medio del cual el público pueda participar en la formulación política o el ejercicio de la participación ciudadana y el control social.
- Las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública que hayan sido realizadas con anterioridad, teniendo en cuenta las excepciones al derecho de acceso a información pública y la publicación parcial de información y/o eliminación de algunos campos que se encuentren dentro de las excepciones.

TRANSPARENCIA PASIVA

Este elemento desarrolla la obligación de dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la ley y en los lineamientos generales del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Los canales de transparencia activa constituyen una respuesta complementaria para la información que el ciudadano no encuentre en la página web de la entidad y que no siendo parte del elemento de transparencia activa o de obligante publicación de acuerdo con la norma, sean de su interés.

ATRIBUTOS DE LA TRANSPARENCIA PASIVA

De acuerdo con lo consagrado en el artículo 26 de la ley 1712 de 2014, toda la información que produce la Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar se genera cumpliendo los siguientes atributos:

- Oportuna
- Veraz
- Completa
- Motivada
- Actualizada y
- Respondida dentro de los términos establecidos

PRINCIPIO DE GRATUIDAD

Las respuestas, en términos generales son gratuitas; no obstante, están permitidos los costos de reproducción y envío de la información en los eventos autorizados por la ley. En todo caso se persuade respetuosamente al ciudadano a recibir la información a través de medios electrónicos para evitar incurrir en costos de reproducción de la información.

INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el Link de transparencia del Portal Institucional de la entidad estarán disponibles los siguientes instrumentos de Gestión de la Información, las cuales orientan al ciudadano sobre qué información pública estamos sujetos a divulgar, dónde se encuentra, cómo se publica y en qué medios u otros sitios de internet, cuál puede requerirse por el ciudadano o cuál es reservada.



REGISTRO DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN

Este registro o inventario del total de la información pública de obligatoria divulgación por parte de la Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar tiene, como mínimo, los siguientes campos:

- a) Nombre de la categoría de la información
- b) Descripción del contenido de la categoría
- c) Idioma o dialecto en que se encuentra disponible
- d) Medio de conservación y/o soporte
- e) Identificación del formato en que se presenta
- f) Indicación si la información está publicada o disponible para solicitud.
- g) Ubicación de la información para consulta.

El registro de activos de información además de estar disponible en el portal de la Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar, a partir de finales de esta vigencia también se podrá encontrar en el portal www.datosabiertos.gov.co y será actualizado de manera permanente de acuerdo con los procedimientos del programa de gestión documental.

ESQUEMA DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN.

Permite la identificación de la información que debe ser publicada tanto en el portal de la Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar como en otros portales del Estado colombiano y la frecuencia con la que se debe actualizar.

Con el fin de orientar con claridad al ciudadano, el esquema de publicación de información de la Alcaldía Municipal tiene los siguientes elementos:

- a) Nombre o título de la información
- b) Idioma o dialecto en que se encuentra disponible
- c) Medio de conservación y/o soporte
- d) Identificación del formato en que se presenta
- e) Fecha de generación de la información
- f) Lugar de consulta con sus respectivos links.
- g) Nombre del área o proceso que produjo la información



h) Nombre del área o proceso encargado de la custodia o control de la información para efectos de permitir su acceso.

ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA

Relaciona la información que no obstante por ser de carácter público, de acuerdo con su contenido, está sujeta a reserva. Para efectos de consulta, esta información contiene los siguientes elementos:

- a) Nombre de categoría de información
- b) Nombre o título de la información
- c) Idioma o dialecto en que se encuentra disponible
- d) Medio de conservación y/o soporte
- e) Fecha de generación de la información
- f) Nombre del área o proceso que produjo la información
- g) Nombre del área o proceso encargado de la custodia o control de la información para efectos de permitir su acceso.
- h) Objetivo legítimo de la excepción (artículos 198y 19 ley 1712 de 2014)
- i) Fundamentación constitución o legal
- j) Fundamento jurídico
- k) Excepción total o parcial
- l) Fecha de calificación de la información como reservada
- m) Plazo de levantamiento de la clasificación o reserva

MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

De acuerdo con los términos previstos en la ley y con el fin de proporcionar un mecanismo de seguimiento a la información pública, la Alcaldía Municipal de Clemencia bolívar publicará, en el enlace o link de Transparencia, un informe con los siguientes parámetros:

- a) Número de solicitudes recibidas
- b) Número de solicitudes trasladadas por competencia a otra entidad
- c) Tiempo de respuesta empleada para la atención de cada solicitud
- d) Cantidad de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.



ESTRATEGIAS POR IMPLEMENTAR DURANTE LA VIGENCIA 2023

- Coordinar y hacer seguimiento de la publicación de los estándares mínimos en el link de transparencia de la página web institucional.
- Realizar y actualizar el autodiagnóstico y plan de acción de la política de transparencia y acceso a la información pública.
- Reportar la autoevaluación de la información publicada en la página web, en el Índice de Transparencia Activa - ITA.
- Consolidar y publicar los avances de la Ruta por la Transparencia e Integridad semestralmente.
- Realizar una feria de servicios y transparencia.

CRONOGRAMA

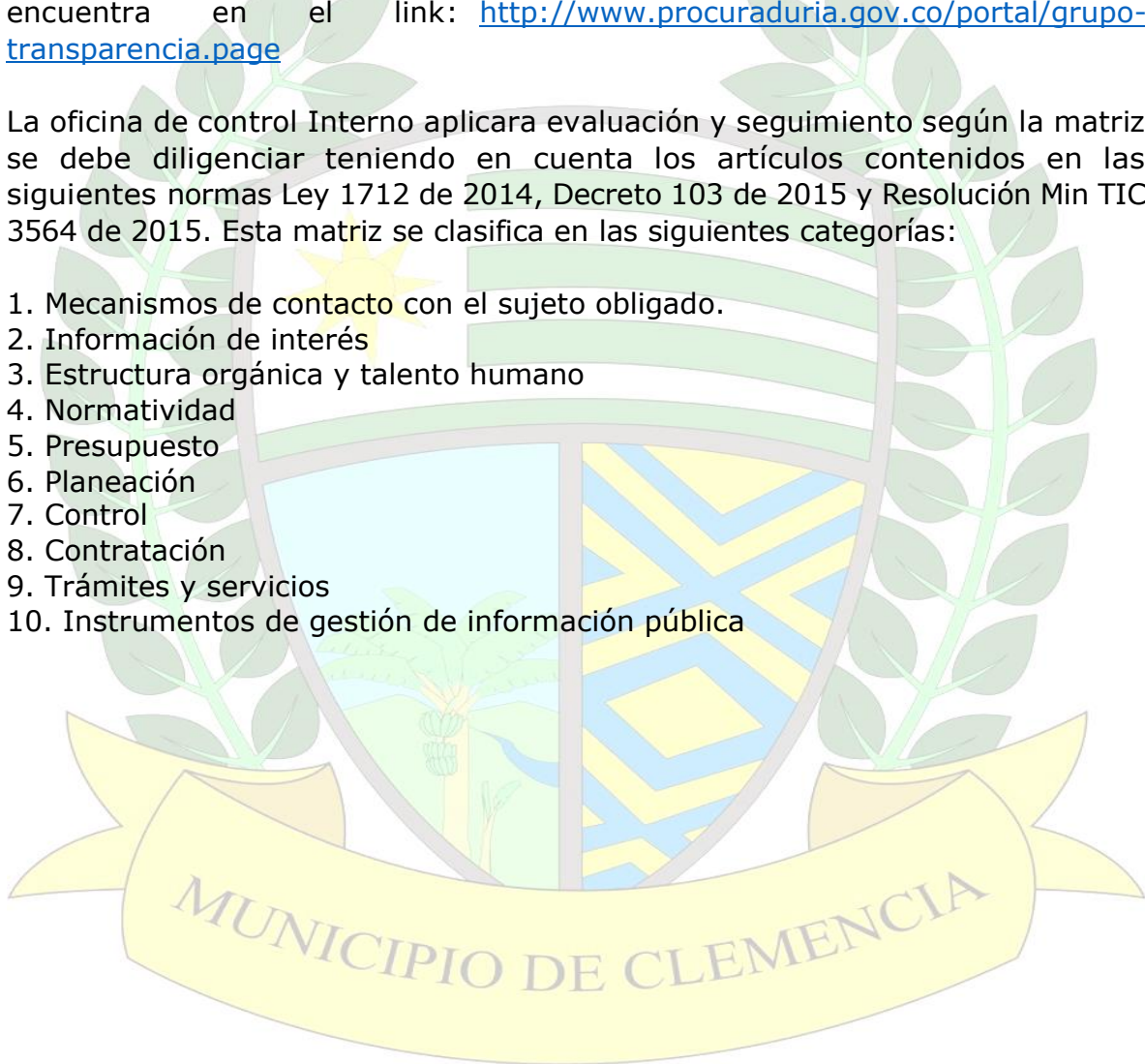
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
Coordinar y hacer seguimiento de la publicación de los estándares mínimos en el link de transparencia de la página web institucional	Dirección de Fortalecimiento Institucional	Permanente
Realizar y actualizar el autodiagnóstico y plan de acción de la política de transparencia y acceso a la información pública.	Dirección de Fortalecimiento Institucional	Permanente
Reportar la autoevaluación de la información publicada en la página web, en el Índice de Transparencia Activa - ITA	Dirección de Fortalecimiento Institucional	Entre los meses de octubre y noviembre de 2023
Consolidar y publicar los avances de la Ruta por la Transparencia y la Integridad semestralmente	Dirección de Fortalecimiento Institucional	Semestral
Realizar una feria de servicios y transparencia.	Secretaría General	Anual

EVALUACIÓN.

Para evaluar el nivel de implementación de la Ley 1712 de 2014, la Procuraduría General de la Nación, desarrolló la matriz de autodiagnóstico que es una herramienta que mide la aplicación de la citada ley y se encuentra en el link: <http://www.procuraduria.gov.co/portal/grupo-transparencia.page>

La oficina de control Interno aplicara evaluación y seguimiento según la matriz se debe diligenciar teniendo en cuenta los artículos contenidos en las siguientes normas Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución Min TIC 3564 de 2015. Esta matriz se clasifica en las siguientes categorías:

1. Mecanismos de contacto con el sujeto obligado.
2. Información de interés
3. Estructura orgánica y talento humano
4. Normatividad
5. Presupuesto
6. Planeación
7. Control
8. Contratación
9. Trámites y servicios
10. Instrumentos de gestión de información pública



VI COMPONENTE

INICIATIVAS ADICIONALES

La Alcaldía Municipal de Clemencia Bolívar, desarrollará estrategias adicionales que permitan el fortalecimiento de la transparencia, integridad y prevención de la corrupción en la entidad articuladas a la implementación de las políticas de MIPG. Se resaltan las acciones para la implementación y seguimiento del código de Integridad.

Estas iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

Se sugiere el Código de Ética: Promoción de "Acuerdos, compromisos y protocolos éticos," que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos. Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras.

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se extiende una invitación a las entidades del orden nacional, departamental y 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.

La ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Anti-Soborno es una norma estándar internacional que denota una serie de requisitos necesarios para implementar un Sistema de Gestión Anti-Soborno, basado en buenas prácticas contra el soborno y que son reconocidas a nivel global. Incluye, por tanto, la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión mediante su seguimiento y control.

En la actualidad, raro es el día en el que no salta en los medios de comunicación alguna noticia relacionada con corrupción, sobornos, fraudes, etc. Todo ello, unido a los avances tecnológicos, llena de vulnerabilidades a las entidades.

Es por esto que, al ser un problema de gran envergadura, la Alcaldía de Clemencia ha querido implementar esta norma, con objeto de ofrecer una herramienta de apoyo que aporte las herramientas necesarias para la lucha



contra el soborno. Es importante resaltar que, la ISO 37001 ayuda a prevenir, detectar y tratar el soborno.

Para la norma ISO 37001, un soborno será toda actividad que la legislación establezca como ilegal, en cuanto a la aceptación de ventajas ilícitas, sean de tipo económicas o no, o directas o indirectas.

De manera general, encontramos las siguientes ventajas al implementar la ISO 37001:

- Seguridad jurídica.
- Genera confianza.
- Gestión de riesgos de soborno.
- Prevención del soborno.



X. CONSOLIDACION Y SEGUIMIENTO

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la secretaria de Planeación e Infraestructura y la Secretaria General y de Gobierno 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.

Se informa que la oficina de control interno cuenta con su propia sección en la página web oficial de la alcaldía municipal, el cual está disponible para su visualización y/o descarga en la página web de la Entidad <https://www.clemencia-bolivar.gov.co/> y del link <https://www.clemencia-bolivar.gov.co/tema/control/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria> y en el link <https://www.clemencia-bolivar.gov.co/buscar?q=informe%20de%20seguimiento%20plan%20anticorruccion>

Es necesario señalar que este proceso se verifica de acuerdo con lo siguiente:

1. Seguimiento: A la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan. Le concierne así mismo a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

2. Fechas de seguimientos y publicación: La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.



El seguimiento

- ✓ Lo efectúa la Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.
- ✓ Deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2023
- ✓ Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero.

3. Retrasos: En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

4. Modelo Seguimiento: A continuación, se muestra un modelo de matriz de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Para el año 2023, la fase que ayudará a construir la estrategia de racionalización de trámites se realizará directamente en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), a través de una nueva funcionalidad que se está construyendo y de la cual oportunamente se avisará para su implementación.


RAUL ENRIQUE CABARCAS VASQUEZ
Alcalde municipal

MUNICIPIO DE CLEMENCIA

XI. RESPONSABLES DEL PAAC

ELABORADO POR	SECRETARIO DE PLANEACION E INFRAESTRUCTURA	
REVISADO POR	JEFE DE CONTROL INTERNO	
APROBADO POR	ALCALDE MUNICIPAL	



Componente: _____

