



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE NECOCLÍ
ANTIOQUIA**

JAIME LOPEZ PACHECO

“POR UN BUEN GOBIERNO”

2017

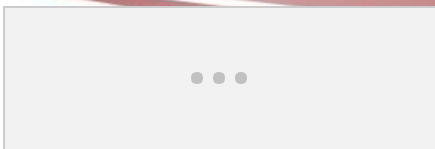
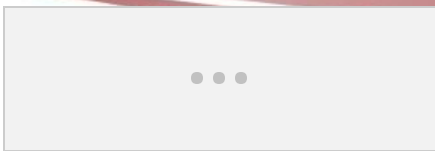


TABLA DE CONTENIDO

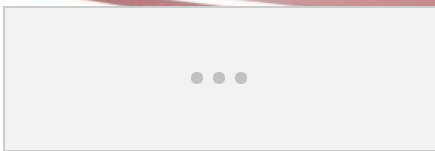
1. Introducción
2. Fundamento Legal
3. Objetivos del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
 - 3.1. Objetivo General
 - 3.2. Objetivo Especifico
4. Valores
5. Componentes del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano
 - 5.1. Descripción de las Políticas, estrategias e iniciativas.
 - 5.1.1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción.
 - 5.1.2. Racionalización de trámites
 - 5.1.3. Rendición de Cuentas.
 - 5.1.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
 - 5.1.5. Mecanismo para la transparencia y acceso a la información.



Por un Buen Gobierno 

5.1.6. Iniciativas Adicionales

6. Consolidación seguimiento y control / Plan de Accion
7. Conclusiones y Desafíos



Por un Buen Gobierno

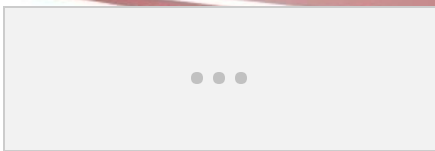


INTRODUCCIÓN

La Corrupción es el mal uso o el abuso del poder público para el beneficio personal y/o privado, esta situación influye negativamente en el desarrollo económico de las comunidades y disminuye al estado en su capacidad para atender las obligaciones a los ciudadanos.

Esta Administración Municipal, en cabeza del su alcalde Dr. JAIME LOPEZ PACHECO, junto con su Plan de Desarrollo 2016-2019 "POR UN BUEN GOBIERNO" está comprometida con el desarrollo social, económico, cultural y político del municipio de Necoclí Antioquia, generando con esto confianza en la comunidad para que pueda participar e intervenir en la administración pública y puedan hacer valer sus derechos de manera efectiva.

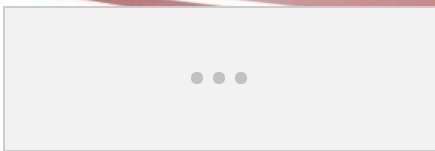
Con la entrada en vigencia de la ley 1474 de 2011, las administraciones municipales están en la obligación de generar ambientes para que los ciudadanos puedan participar de forma activa en la toma de decisiones y que sirvan para recuperar efectivamente la credibilidad, para poder luchar de forma mancomunada contra la corrupción.



Por un Buen Gobierno

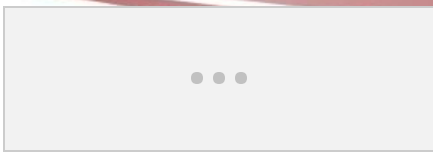


Por lo anterior y en aras de sacar adelante el programa anticorrupción promovido por el Gobierno Nacional, fomentando en nuestros servidores públicos las estrategias del Buen Gobierno, de conformidad con el Artículo 73 de la ley 1474 de 2011, esta Administración Municipal elaboró el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia del 2015.

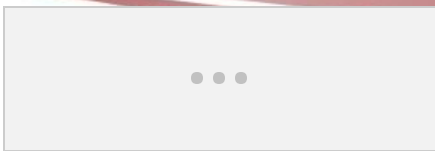


2. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (Acción de Repetición).



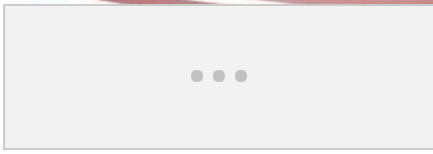
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 4637 de 2011 (Crea en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia).



Por un Buen Gobierno



- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).



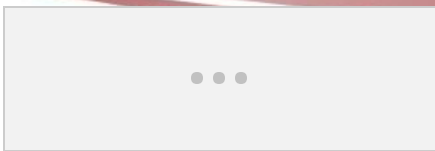
3. OBJETIVOS

3.1. Objetivo General:

- Presentar la estrategia de anticorrupción y Atención al ciudadano del Municipio de Necoclí (Antioquia) para la vigencia 2017, la cual deberá ser ejecutada por todos los secretarios de despachos, Directores y sus equipos de trabajo en cumplimiento de sus funciones y la planeación institucional en la entrega de productos y servicios a los servidores públicos, ciudadanos e instituciones de manera oportuna, eficaz y eficiente.

3.2. Objetivos Específicos:

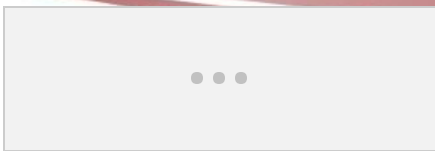
- Construir el mapa de riesgos de corrupción de la administración Municipal y sus respectivas medidas de mitigación.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la administración
- Suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración de Necoclí (Antioquia)
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas de la entidad a la comunidad
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano del Municipio de Necoclí (Antioquia)



4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

La elaboración de este documento está orientada a materializar los siguientes valores en la comunidad necocliseña:

1. **LIBERTAD:** Disposición natural del hombre a hacer lo que él decida, para su propio bienestar, el de los demás y el de la sociedad en general, materializando su condición de sujeto moral autónomo.
2. **HONESTIDAD:** Es el valor que mueve al hombre a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de los actos de la vida, a proceder de acuerdo con reglas y valores aceptados por la sociedad como buenos principios.
3. **JUSTICIA:** Equilibrio que se establece entre causa y efecto, entre una acción y sus resultados, en desarrollo de principios de igualdad y dignidad que garantizan a cada cual lo que necesita y requiere para desarrollarse como sujeto autónomo y digno.
4. **RESPONSABILIDAD:** Es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente. Es la obligación moral por cumplir con el deber asignado aportando lo mejor de sí mismo.
5. **TOLERANCIA:** Respetar y aceptar las actitudes y comportamientos individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes opiniones y posiciones de cada uno, aun cuando no se compartan.
6. **RESPECTO:** Es el valor fundamental para la convivencia social, respetar es



estimar y considerar los derechos propios y de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea.

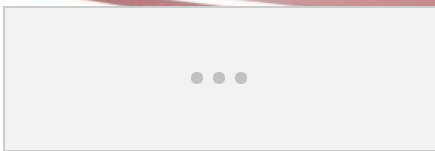
7. **COMPROMISO:** Deber del servidor público de participar activamente para el logro de la misión institucional de manera constante y responsable, entregando lo mejor de sí mismo.

8. **TRANSPARENCIA:** Es el cumplimiento del quehacer como servidor público de conformidad con los deberes y obligaciones a los que se ha comprometido con la entidad y la ciudadanía.

9. **SOLIDARIDAD:** Es actuar en unión, sintiendo como propias las causas, intereses y responsabilidades de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos.

10. **EFFECTIVIDAD:** Ser efectivo significa el logro de los objetivos o de la misión de la Entidad de forma eficiente y eficaz, con la mayor calidad, bajo el mejor método, al menor costo y en el menor tiempo.

Entre muchas otras normas, el fundamento legal principal del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es La ley 1474 de 2011 en su artículo 73 el cual establece:



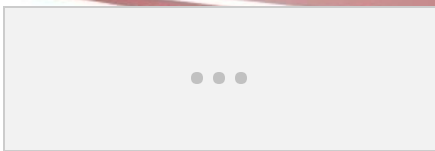
ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas:

- 1. El mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad,*
- 2. Las medidas concretas para mitigar esos riesgos,*
- 3. Las estrategias antitrámites y*
- 4. Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

PARÁGRAFO. *En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.*



5. COMPONENTES DEL PLAN.

5.1. Descripción de Políticas, estrategias o Iniciativas.

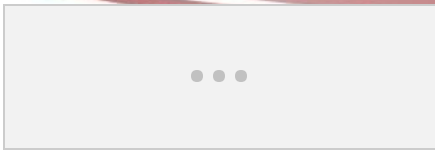
5.1.1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION.

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

5.1.1.1. Identificación de Riesgos de Corrupción.

I. **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.

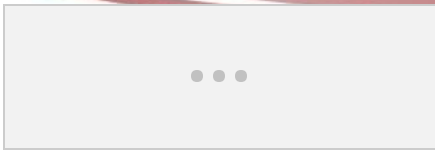
II. **Establecer las causas:** Para establecer las causas es necesario identificar las **DEBILIDADES** (factores internos) y las **AMENAZAS** (Factores externos), que puedan influir en los procesos y procedimientos que generan una gran vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción, analizando a partir del conocimiento de situaciones del entorno de la entidad, tanto de carácter social, económico, cultural, de orden público, político, legal y cambios tecnológicos entre otros. Se alimenta también con el análisis de la situación actual de la entidad, basado en los



resultados de los componentes de ambiente de control, estructura organizacional, modelo de operación, cumplimiento de los planes y programas, sistemas de información, procesos y procedimientos y los recursos económicos. En esta etapa obtendremos los siguientes resultados:

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

FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS DE RIESGOS	
FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
Infraestructura: Disponibilidad de activos, capacidad de los activos, acceso al capital	Económicos: Disponibilidad de capital, emisión de deuda o no pago de esta, liquidez, mercados financieros, desempleo, competencia.
Personal: Capacidad del personal, salud, seguridad.	
Procesos: Capacidad, diseño, ejecución, proveedores, entradas, salidas, conocimiento.	Medio Ambiente: Emisiones y residuos, energía, catástrofes naturales, desarrollo sostenible
Tecnología: integridad de datos, disponibilidad de datos y sistemas, desarrollo, producción, mantenimiento.	Políticos: Cambios de gobierno, legislación, políticas públicas, regulación



Sociales: Demografía, responsabilidad social, terrorismo.

Tecnológicos: Interrupciones, comercio electrónico, datos externos, tecnología emergente.

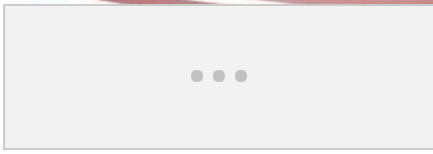
III. **Descripción del riesgo de corrupción:** una vez identificadas las causas, definimos el riesgo de corrupción del proceso o procedimiento según sea el caso. El riesgo debe estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos,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

❖ **Direccionamiento estratégico (Alta Dirección)**

- Concentración de autoridad
- Extralimitación de funciones
- Ausencia de canales de comunicación
- Amiguismo y clientelismo

❖ **Financiero (Esta relacionado con áreas de Planeación, Presupuesto y contabilidad)**

- Inclusión de gastos no autorizados
- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de su administración
- Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los

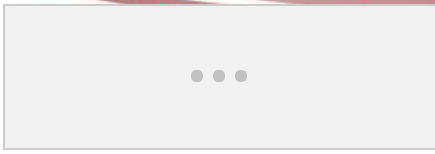


rubros de inversión

- Archivos contables con vacíos de información
- Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica
- Inversiones en actividades no contempladas en el Plan operativo Anual de Inversiones

❖ **De contratación**

- Estudios previos o de factibilidad superficiales e incompletos
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular.
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular
- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la meda geométrica.
- Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias establecidas en el pliego de condiciones
- Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- Urgencia manifiesta inexistente.
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar en procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero sí con músculo financiero.



❖ **De información y Documentación**

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

❖ **De trámites o servicios internos y externos**

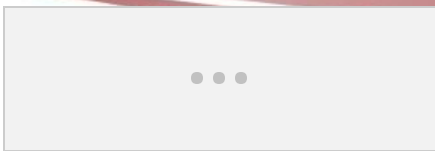
- Cobro por realización del trámite (Concusión)
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente)
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

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

- Cobrar por el trámite, (Concusión)
- 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)

5.1.1.2. Análisis del Riesgo, Probabilidad de Materialización de los Riesgos De Corrupción.

El análisis del riesgo busca establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos



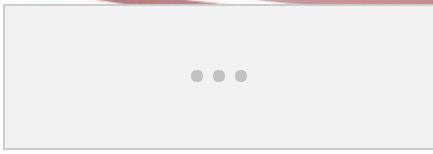
y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos, con el fin de obtener información para determinar el nivel del riesgo y las acciones que se van a implementar. El análisis del riesgo dependerá de la información obtenida en la descripción efectuada de los riesgos de corrupción de todos los procesos y procedimiento, de la disponibilidad de datos históricos y aportes de todos los empleados de la Administración Municipal de Necoclí (Antioquia).

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

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

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

NIVEL	CONCEPTO	DESCRIPCION
A	Casi seguro	Se espera que ocurra en la mayoría de las circunstancias
B	Possible	Puede ocurrir en algún momento



- **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.

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”.

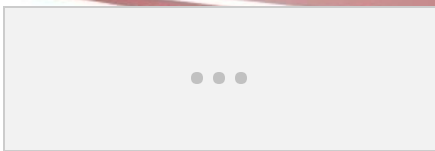
El análisis **cualitativo** hace referencia a la utilización de formas descriptivas para presentar la magnitud de las consecuencias potenciales (impacto) y la posibilidad de ocurrencia (probabilidad) tomando las siguientes categorías: leve, moderada y catastrófica en relación con el impacto y alta, media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

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

Ver Anexo 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción.

5.1.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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,



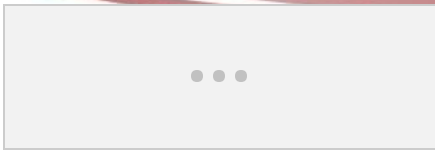
eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

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.

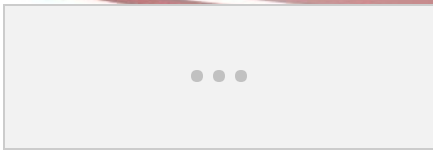
A continuación se describen algunas actividades para la racionalización de trámites de la administración municipal.

- Capacitar a los funcionarios sobre la aplicación del Estatuto Anticorrupción, ley 1474 de 2011, para que conozcan y apliquen las normas de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.
- Mejora Procesos Internos de Comunicación. Con esta buscamos aprovechar la tecnología del internet para que todas las dependencias estén interconectadas y puedan transmitirse la información de forma rápida y oportuna dando trámite a todos los procesos sin dilaciones, con el propósito de prestarle un buen servicio a la comunidad.
- Generar sistemas que usen la información contable y presupuestal, permitiendo establecer rangos de gestión, para evaluar y calificar la eficiencia administrativa.
- Ejecutar proyectos que vinculen las diferentes entidades estatales con el propósito de proporcionar a la población la información necesaria acerca de la gestión pública mediante dispositivos electrónicos para la realización de trámites en



línea y demás procesos que vinculan al ciudadano con plataformas virtuales.

- Implementar junto con los organismos de control, técnicas que identifiquen procesos erróneos o procesos que no cumplan los principios institucionales especialmente con el de transparencia y de tal forma castigar a sus propiciadores.
- La Administración municipal de Necoclí Antioquia, estará atenta a los lineamientos del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción en el 2015 con el Propósito de seguir las nuevas estrategias que se dicten.
- Dar a conocer a todos los funcionarios y publicar en la página web del Municipio el Decreto 019 de 2012.
- Revisión de los procesos: consiste en la identificación de trámites y procedimientos administrativos. Los procesos comúnmente utilizados son: estratégicos, misionales, de apoyo/operativos y los de evaluación/seguimiento. Los trámites o procedimientos administrativos se ubican dentro de los procesos misionales. Un trámite o procedimiento administrativo regulado, debe cumplir las siguientes condiciones.
 - Una actuación del usuario (Entidad o ciudadano –persona natural o jurídica)
 - Tiene soporte normativo
 - El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.



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

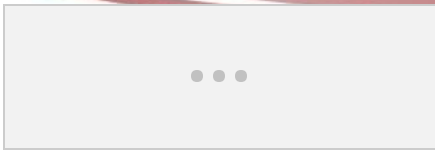
El artículo 40 del Decreto Ley 019 de 2012 dispone que sin perjuicios de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que el trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT; al Departamento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

Factores determinantes:

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

Factores Internos:

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

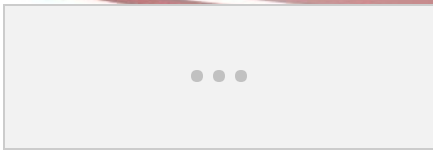


Factores Externos:

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

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

- **Monitoreo permanente a los trámites:** Racionalizar en el marco del Comité Anti trámites y de Gobierno en Línea. Revisar todos los trámites en el SUIT en los siguientes 6 meses
- **Realizar adecuaciones tecnológicas:** El 10 de abril de 2012 se venció el plazo para que las entidades tengan habilitada la descarga gratuita de sus formularios. La administración municipal de Necoclí Antioquia, deberá implementar este proceso.
- **Adecuar mecanismos de atención:** Las entidades deben permitir pagos por medios electrónicos, y contar con formatos y mecanismos de atención para



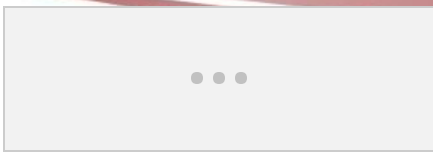
usuarios especiales.

- **Aprobación nuevos trámites por el DAFP:** Todo trámite que se cree debe contar con la aprobación previa del Departamento Administrativo de la Función Pública
- **Actualizar trámites en el SUIT:** Dentro de los 3 días siguientes a cualquier variación

Gradualidad de los trámites intervenidos

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

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



recursos.

5.1.3 RENDICION DE CUENTAS

La rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y búsqueda de la transparencia en la gestión de la administración pública.

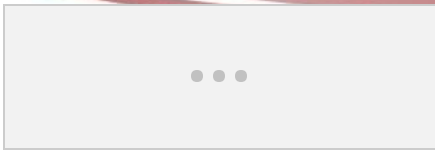
Por otro lado, el artículo 78 de la ley 1474 de 2011, establece que:

ARTÍCULO 78. DEMOCRATIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. *Modifíquese el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, que quedará así:*

Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Entre otras podrán realizar las siguientes acciones:

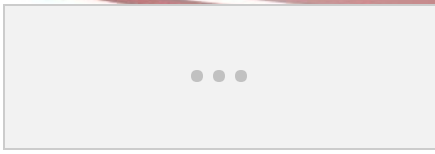
a) *Convocar a audiencias públicas;*



- b) Incorporar a sus planes de desarrollo y de gestión las políticas y programas encaminados a fortalecer la participación ciudadana;*
- c) Difundir y promover los derechos de los ciudadanos respecto del correcto funcionamiento de la Administración Pública;*
- d) Incentivar la formación de asociaciones y mecanismos de asociación de intereses para representar a los usuarios y ciudadanos;*
- e) Apoyar los mecanismos de control social que se constituyan;*
- f) Aplicar mecanismos que brinden transparencia al ejercicio de la función administrativa.*

En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

Por esta razón, la administración Municipal de Necoclí Antioquia, comprometida con la política de Buen Gobierno y de Lucha contra la Corrupción, realizará un ejercicio permanente de rendición de cuentas para fortalecer la relación entre la



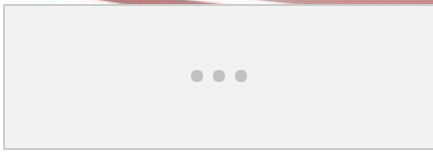
comunidad y la administración.

En este ejercicio se informara a los diferentes grupos de interés sobre la gestión y resultados, y de manera particular, sobre aquellos aspectos que tienen que ver con el manejo fiscal y el cumplimiento de los compromisos y objetivos que tanto la Constitución como la ley les asignan.

La entrega oportuna y adecuada de los informes a los diferentes grupos de interés, favorecen al municipio, toda vez que podemos conocer en tiempo real las inconsistencias detectadas y proceder a corregirlas mediante la aplicación de controles correctivos y Planes de Mejoramiento.

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

- Planeación
- Control Interno
- Comunicaciones
- Sistemas
- Atención al usuario



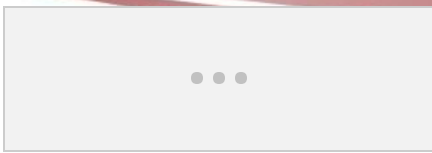
- Participación ciudadana o quien hace sus veces

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

5.1.4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el propósito de brindar una mejor atención a los ciudadanos Necocliseños y visitantes esta administración ha dispuesto los siguientes mecanismos para resolver las quejas, reclamos y denuncias:

- Página WEB www.necocli-antioquia.gov.co la cual contará con actualización permanente sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos de la Alcaldía, en donde también podrán los ciudadanos realizar sus consultas, quejas o reclamos a través del link quejas y reclamos.
- Realizar la atención al Público en un horario asequible a toda la comunidad esto es de 7:00 AM a 12:00M del mediodía y de 2:00 a 6:00 p.m. de lunes a viernes, con lo que se busca que todas las personas presenten sus solicitudes y puedan obtener respuesta lo más pronto posible.
- Se cuenta con una (1) funcionaria en la entrada de la Alcaldía Municipal, encargada de atender, asesorar y proveer la información veraz y oportuna a los ciudadanos, creando relaciones de respeto.
- Desde la oficina de Desarrollo Social se seguirán realizando reuniones con los Presidentes de Juntas de Acción Comunal con el fin de ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los



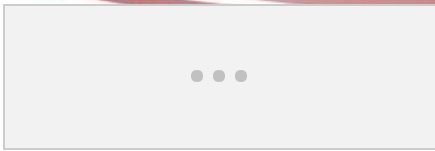
diferentes temas.

- Se seguirán conformando veedurías ciudadanas en contratos de obra con el fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos de tal forma que su compromiso sea efectivo y velen por la transparencia en la gestión pública mediante mecanismos que permitan el ejercicio efectivo del control.

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura el proyecto político la Administración Municipal, la finalidad de la estrategia pretende garantizar 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 Necoclí Antioquia.

ESTRATEGIAS

NOMBRE DEL PROYECTO	META	INDICADOR DE GESTIÓN	RESPONSABLE
Desarrollo institucional al servicio del ciudadano	Realizar la encuesta anual de satisfacción de atención al ciudadano	Encuesta proyectada/ encuesta realizada	Control Interno
Afianzar cultura de atención al cliente externo	Realizar jornadas de capacitación a los funcionarios de la Alcaldía y contratistas	Jornadas de capacitación	Control Interno
Seguimiento proceso gestión documental	Seguimiento al fortalecimiento de la organización archivística, para lograr una buena atención en el menor tiempo posible	Informe de seguimiento	Control Interno

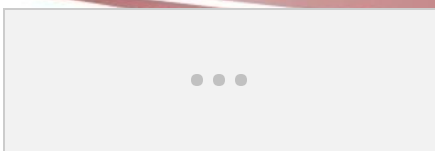


Adopción del plan de gestión documental	Implementación, adopción del plan de gestión documental	Formatos implementados	Control Interno
Comunicación asertiva en la atención a la ciudadanía	Comunicar la información que posee la administración municipal	Mínimo una publicación al mes	Secretarios de Despacho
Talento humano responsable de la prestación del servicio	Disponer del personal idóneo para la atención a la ciudadanía, con las capacidades y competencias para desempeñar eficientemente este servicio. No obstante todos los servidores público, deberán estar en condiciones de ofrecer una orientación básica al ciudadano en materia de servicios y ubicación	Encuestas de satisfacción al cliente con una calificación superior al 8 sobre 10	Funcionarios públicos

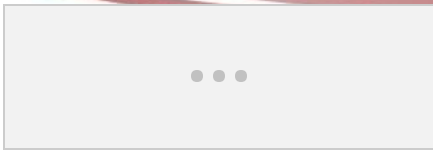
CANALES DE ATENCIÓN

El Municipio de Necoclí, debe establecer y propiciar los medios necesarios para generar un ambiente cálido y adecuado donde la ciudadanía se sienta a gusto con la administración, generando un clima de confianza fundamentado en la eficacia y profesionalismo de los servicios prestados y la labor realizada.

CANAL	CARACTERISTICA	INDICADOR DE GESTION	RESPONSABLE
--------------	-----------------------	-----------------------------	--------------------



CANAL TELEFÓNICO	Medio de contacto donde la ciudadanía pueden obtener información acerca de trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos que desarrolla la Alcaldía	Establecer la línea única de atención al ciudadano	Alcalde Municipal
CANAL PRESENCIAL	Establecer una ventanilla única de atención al ciudadano que permita acceder a los servicios de información de los planes, programas, proyectos y recaudo de manera integral, realizar diferentes trámites y vincularse a los programas sociales ofrecidos por la Administración.	Implementar la ventanilla, designar al funcionario competente para la atención y capacitarlo	Alcalde Municipal
CANAL VIRTUAL	Utilización de tecnologías de información y comunicación para facilitar el acceso de los Ciudadanos a la información relevante (planes, programas, proyectos, campañas y estructura administrativa de la Alcaldía de Necoclí, Antioquia sistemas de información dispuestos por la administración pública a través del Portal contactenos@necocli-antioquia.gov.co	Página web actualizada	Secretaría de Planeación

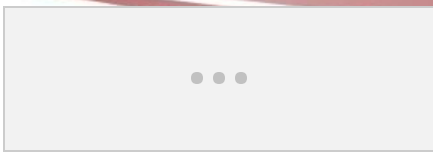


5.1.5. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

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

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

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



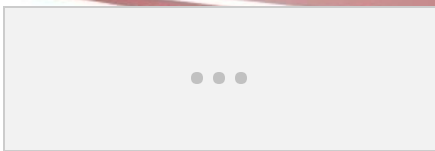
- Informar a la ciudadanía sobre los medios de atención con los que cuenta la entidad para recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de actos de corrupción.

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

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

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

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción



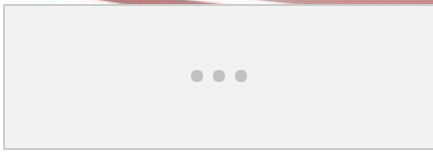
Oficina de Control Interno: vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

5.1.6. INICIATIVAS ADICIONALES.

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.

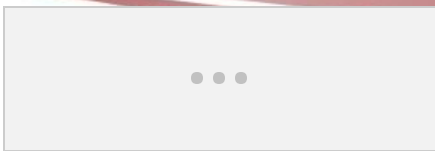
El municipio actualizara el Código de Ética, Manual o estatuto interno disciplinario, quejas y reclamos, procesos y procedimientos.

- Si el estado físico de la persona lo requiere, ubíquese de tal manera que le facilite la comunicación con el ciudadano.
- Mirar a los ojos al ciudadano y sonreírle cuando se acerque.
- Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o



sensorial particular de cada persona.

- Saludar siguiendo la fórmula: “Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) en qué puedo servirle?”
- Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a la Administración Municipal, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano:
- Explíquese por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pídale permiso antes de hacerlo esperar.
- Espere a que el ciudadano le conteste.
- Si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor desplace o comuníquese con el funcionario para agilizar más la atención.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata:
- Explique la razón de la demora.
- Informe la fecha aproximada en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.



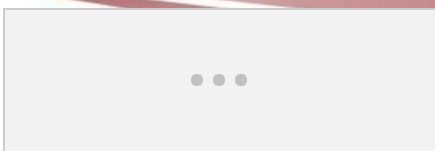
Por un Buen Gobierno



- Finalice el contacto adecuadamente.
- Retroaliméntele al ciudadano con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- Agradezca al ciudadano el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al ciudadano.

EL PRESENTE DOCUMENTO ESTÁ SUJETO A LOS AJUSTES QUE REALICE LA ENTIDAD, ACORDE CON EL DECRETO 124 DE ENERO 26 DE 2016.

Original Firmado
JAIME LÓPEZ PACHECO
Alcalde Municipal

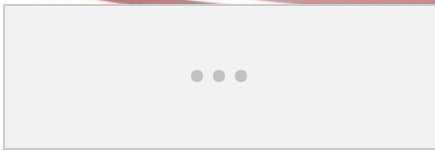


Por un Buen Gobierno

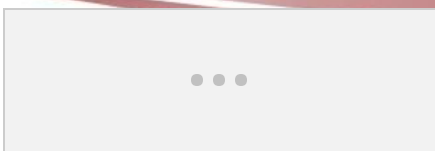


ANEXO N° 1

VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION EN LA ALTA GERENCIA					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE LA MEDICION	SI	NO
Disponer de la Constitución Política de 1991, para dar a conocer y cumplir con el artículo 315, fin evitar concentración de autoridad	X		Se cuenta con la constitución Política de Colombia como una herramienta de consulta y se tiene en cuenta como ley de Leyes	X	
Verificar que los cargos directivos conozcan y posean el manual de funciones propio de su cargo para que no se extralimiten en sus funciones	X		Se ha evidenciado que existe el manual de funciones, es efectivo, se debe actualizar para que sea más eficaz	X	



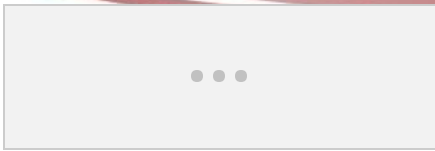
Verificar que la adquisición de bienes y servicios se efectúen conforme a las modalidades de contratación según la Ley 80/93 y 1150/2007, fin evitar el amiguismo y clientelismo	X		Existencia del manual de contratación como herramienta para los procesos contractuales, el cual debe ser actualizado permanentemente para que sea efectivo	X	
VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION EN PLANEACION Y PRESUPUESTO					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE LA MEDICION	SI	NO
Verificar que todos los gastos autorizados posean el certificado de Disponibilidad presupuestal	X		Se debe evidenciar que antes de cualquier gasto de debe contar con el CDP, para lo cual el presupuesto se maneja en un software confiable, conforme al manual de procesos y procedimientos	X	



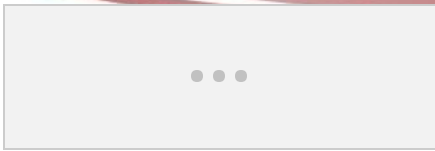
Por un Buen Gobierno



Revisar la solidez financiera de las entidades en las que se va hacer inversión de dineros antes de cualquier operación con ellas	X		En el proceso contractual se deben hacer los estudios jurídicos y financieros de las entidades conforme al manual de procesos y procedimientos para inversiones. Saber si este proceso es efectivo o hay que mejorarlo	X	
Verificar y revisar la existencia de los libros auxiliares de presupuesto	X		Se deben identificar y controlar los rubros de inversión en los auxiliares ya sean en medio físico u óptico. Saber si dicha herramienta es efectiva para este control, si hay que mejorarla o cambiarla	X	
Verificar que el sistema contable es confiable y revisar el certificado de idoneidad del profesional de la contabilidad.	X		Evidenciar la existencia del software que cumpla con los requerimientos actuales de la información contable pública. Si es una herramienta útil y efectiva o hay que cambiarla.	X	

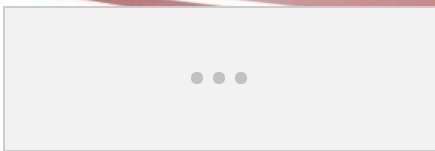


Verificar que los rubros afectados en el CDP y Registro presupuestal concuerden con el objeto del contrato	X		Se debe comparar el objeto contractual con los rubros presupuestales afectados en el CDP y RP conforme al manual de procesos y procedimientos	X	
VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION EN CONTRATACION					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE LA MEDICION	SI	NO
Verificar que los estudios previos estén completos conforme a los requerimientos del objeto a contratar	X		Se debe evidenciar en el manual de procesos y procedimientos el contenido mínimo de cada estudio previo conforme a la modalidad de contratación y que se estén aplicando	X	
Revisar en los estudios previos y de factibilidad que las necesidades descritas existen y que no tienen aspectos que benefician a una firma en particular	X		En los estudios previos y de factibilidad se debe evidenciar que no están siendo manipulados por personas interesadas en el futuro proceso de contratación y que no hay necesidades	X	

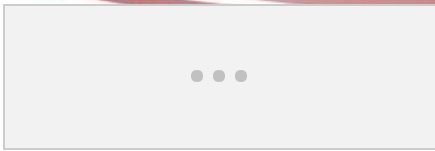


Por un Buen Gobierno 

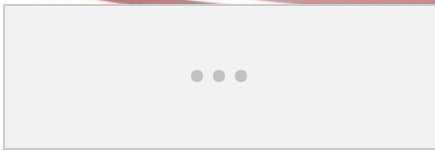
Revisar que los pliegos de condiciones contemplen la opción más favorable para resolver la necesidad desde el punto de vista técnico, jurídico y económico.	X		inexistentes. En los estudios previos se deberá efectuar un análisis de las diferentes alternativas o soluciones que satisfacen la necesidades de la entidad frente a los costos, beneficios y desventajas de cada una de ellas, sin pretender beneficiar a alguien en particular	X	
Verificar que en los pliegos de condiciones no establecen medidas innecesarias que causen restricciones a los posibles oferentes	X		Establecer si en los pliegos de condiciones establecieron visitas obligatorias e innecesarias con el fin de beneficiar a una firma.	X	



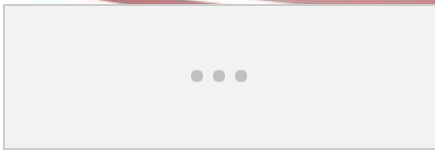
Revisar que las adendas estén conforme a las observaciones realizadas por los interesados en el proceso contractual	X		Establecer si las adendas son expedidas de acuerdo a las observaciones sin que cambien las condiciones generales, en días hábiles, horas de trabajo y que no sean en los últimos tres días anteriores al cierre del proceso de selección.	X	
Verificar que las urgencias manifiestas realmente existan de acuerdo a las causales previstas en el Art. 43 de la Ley 80/93.	X		Establecer en el manual de procesos y procedimientos si se efectúa conforme a este	X	
Verificar que la designación de los supervisores de los contratos sean personas idóneas de acuerdo a su perfil profesional	X		Evidenciar si se está dando aplicación al manual de supervisión o interventoría respecto del deber legal de vigilar el cumplimiento del objeto contractual	X	
Revisar que la supervisión de los contratos no esté concentrada en poco personal	X		Evidenciar que la supervisión de múltiples contratos no está en manos de una sola persona	X	



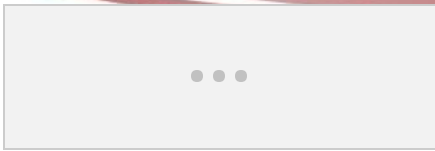
Verificar que en los pliegos de condiciones se exija experiencia en el objeto a contratar fin evitar compañías de papel	X		Evidenciar si en los pliegos de condiciones se exigió experiencia en el objeto a contratar conforme al manual de contratación para corroborar su efectividad	X	
VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION EN INFORMACION Y DOCUMENTACION					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE LA MEDICION	SI	NO
Revisar si existe sobrecarga laboral o concentración de procesos en una sola persona	X		Se debe evidenciar si existe concentración de información y determinar que los procesos no estén en cabeza de un solo funcionario	X	
Verificar que la página del Municipio esta bajo la responsabilidad de una sola persona debidamente designado con un acto administrativo.	X		La página del Municipio www.necocli-antioquia.gov.co es una herramienta útil y verás y no debe ser susceptible de manipulación o adulteración.	X	



Revisar y verificar que la información pública que solicita la comunidad le sea entregada en los términos previstos por la ley y la administración municipal	X		Evidenciar si existe persona designada para recibir las solicitudes de la comunidad y si se le da trámite o se le informa que en la página del municipio se puede consultar toda la información de interés público.	X	
Verificar y revisar si el manejo documental y de archivo se encuentra bajo los criterios de la Ley 594 DE 2000, de archivo nacional.	X		Evidenciar el manejo de las tablas de retención documental en cada una de las dependencias y si está funcionando conforme a la norma nacional	X	
VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION EN TRAMITES Y SERVICIOS INTERNOS Y EXTERNOS					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE LA MEDICION	SI	NO
Verificar e investigar si en alguna oficina de la administración municipal realizan cobros indebidos por realizar algún trámite	X		Evidenciar si existe el cobro indebido por algún trámite que se realice a la comunidad y que beneficie a determinado funcionario	X	



Verificar e investigar si se maneja el tráfico de in en los procesos que se realizan en la administración municipal	X		Evidenciar si existe tráfico de influencias por amiguismo o personas influyentes en las determinaciones de los empleados municipales	X	
Verificar que la información subida a la página web respecto de los procesos contractuales y su estado este completa y al día en cuanto al trámite a nivel interior de la entidad	X		Evidenciar si la información subida a la página web del Municipio respecto de los procesos contractuales esta al dia conforme a la etapa en que se encuentre	X	
VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCION EN TRAMITES DE LICENCIAS O PERMISOS					
CONTROLES			CRITERIOS	CUMPLIMIENTO	
DESCRIPCION	PREVENTIVO	CORRECTIVO	CRITERIO DE LA MEDICION	SI	NO
Verificar e investigar si se hacen cobros indebidos por los tramites que realicen los funcionarios en el ejercicio de sus funciones	X		Evidenciar si existe el cobro indebido por algún trámite que se realice a la comunidad y que beneficie a determinado funcionario o a un tercero	X	



Por un Buen Gobierno 

Verificar e investigar si el funcionario responsable de otorgar licencias ha imposibilitado el otorgamiento de alguna de ellas sin justa causa	X		Establecer si el funcionario encargado de expedir las licencias o permisos ha quitado la posibilidad de obtención a alguna persona sin justificación alguna	X	
Verificar si las expediciones de licencias cumplen con el lleno de los requisitos conforme a los manuales de procesos y procedimientos de la entidad	X		Establecer si existen beneficios económicos por la expedición de licencias que no cumplen los requisitos legales exigidos conforme a los manuales y las leyes	X	
Verificar e investigar si se maneja el tráfico de influencias en la expedición de licencias o permisos que solicita la comunidad	X		Evidenciar si existe tráfico de influencias por amiguismo o personas influyentes en las determinaciones de los empleados municipales en la obtención de las licencias o permisos	X	

Dirección: Carrera 50 N° 52 - 46. Telefax: (4) 821 4616 – Despacho: (4)821 4166- Gobierno (4)8214273

Página Web: www.necocli-antioquia.gov.co, e-mail: gobierno@necocli-antioquia.gov.co

Necoclí – Antioquia