



La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de
Evaluación y Control de la Gestión

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018.

SEGUNDO SEGUIMIENTO CORTE 30 DE JUNIO DE 2018

1. OBJETIVO GENERAL.

Hacer seguimiento trimestral (abril-junio) a cada una de las estrategias definidas por las áreas de la administración municipal en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formulado para la vigencia 2018, en cumplimiento al art. 73 de la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2012.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

2.1. Evaluar los controles definidos en la estrategia de riesgos de corrupción, con el fin de analizar si han sido efectivos y disminuyen la posibilidad de materialización de estos.

2.2. Revisar los procedimientos del Modelo de Operación por Procesos de la administración municipal de La Ceja a fin de adecuar las estrategias anti trámites a los procedimientos de la entidad, de forma tal que permitan aumentar la eficiencia de los procesos y los servicios prestados por la administración Municipal.

2.3. Evaluar los mecanismos definidos para mejorar la atención al ciudadano y definir si el procedimiento para la atención de estos ha contribuido para responder en su totalidad todas las peticiones, incluyendo los derechos de petición radicados en la ventanilla única del archivo central que la comunidad fórmula para las diferentes dependencias de la administración municipal.

2.4. Verificar si las políticas de rendición de cuentas definida por la administración Municipal de La Ceja a través de los diferentes medios dispuestos para ello, contribuyen a mantener informada a la comunidad frente al quehacer diario e incentiva para ejercer el control social y el diálogo con el ciudadano.

© Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5

☎ 01 8000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 100

🌐 www.laceja-antioquia.gov.co

✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co

📮 Código postal - 055010



SC 4212-1





La Ceja del Tambo

3. ALCANCE.

El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano corresponde a las acciones realizadas durante el período abril – junio de 2018.

4. DEFINICION DE COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

A través de la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano expedido por la Presidencia de la República y las diferentes entidades que competen a cada uno de los componentes del Plan. A continuación se conceptualizan cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

4.1 Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de corrupción

Consiste en el análisis que conlleva a mitigar los riesgos de corrupción al interior de la entidad, así como al cumplimiento de los requerimientos de ley. El mapa de riesgos es una herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención de la corrupción al interior de la entidad.

4.2 Estrategia Antitrámites.

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes; así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

La Administración Municipal de La Ceja, para dar cumplimiento a la Estrategia Anti trámites, aplicara las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-para ser adoptado como parte del Sistema de Gestión Institucional. Se hará una revisión de sus trámites, bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de reducir en lo posible el número de trámites requeridos en la prestación de sus servicios, logrando mayor eficiencia ante nuestros usuarios.

4.3 Estrategia de Rendición 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 que busca la



La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.

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

4.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

a través de esta estrategia se pretende mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Se diseña una estrategia con los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano al interior de la entidad, además de contar con los mecanismos adecuados para recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones que los ciudadanos formulen. Igualmente, dicha estrategia debe fomentar la participación ciudadana en el control social, asegurar que dicho control social tenga incidencia en la gestión pública, así como la consolidación de la política de rendición de cuentas de la entidad.

La satisfacción en la prestación del servicio y la percepción del usuario son fundamentales para el mejoramiento constante en la calidad del servicio, y de los mecanismos y procedimientos en la atención del servicio.

5. AVANCES DEL PAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL PERIODO ABRIL – JUNIO DE 2018

5.1 Primer componente: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

A continuación, se describen los subcomponentes y procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción que la administración municipal de La Ceja Viene desarrollando dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- **Política de Administración de Riesgos de Corrupción.**

La gestión y administración de riesgo de corrupción se estructura desde la identificación medición, valoración de los eventos de riesgos inherentes y potenciales que puedan generar situaciones adversas al logro de los objetivos institucionales y que por consiguiente deben ser mitigados para



SC 4212-1





La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de
Evaluación y Control de la Gestión

evitar la posible materialización de los mismos. Dentro del Plan Anticorrupción en este componente se tienen identificados algunos riesgos que son comunes a las áreas como son: Amiguismo o tráfico de influencias, soborno, toma de decisiones gerenciales inapropiadas, débiles procesos de interventoría, construcción de obras sin las debidas especificaciones técnicas, realización de actuaciones para favorecer intereses de particulares o de funcionarios públicos, favorecimiento a terceros en procesos contractuales, pérdida o alteración de la información, pliegos de condiciones direccionados a ciertos contratistas, malversación de los recursos públicos, Destinación o uso indebido de bienes públicos.

- **Monitoreo y revisión.**

En la etapa de monitoreo o revisión, se establecen los procesos y procedimientos necesarios que permitan controlar y mitigar el Riesgo de Corrupción razón por la cual el departamento de evaluación y control de la gestión realiza monitoreo y seguimiento a los eventos ocurridos, para poder ajustar el mapa de riesgo a que haya lugar o detectar materialización de los mismos. Para el caso de la materialización se deben definir las acciones correctivas necesarias y los controles para erradicar el origen que condujo a que este se materializara.

- **Seguimiento**

El seguimiento esta direccionado a monitorear el cumplimiento de las actividades definidas en los diferentes subcomponentes, y sobre el cual los responsables de cada una de las acciones realizaran el reporte de cada una de estas, y reportara el informe al departamento de evaluación y control de la gestión para la consolidación de este y realizar el informe. (Anexo al final)

5.2 Segundo Componente: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Para dar cumplimiento a la Estrategia Anti trámites La administración Municipal de La Ceja ha venido aplicando las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG; en especial el “Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos” y “Racionalización de trámites”; Incluye, entre otros, los temas relacionados con gestión de calidad, eficiencia administrativa y cero papel, racionalización de trámites, modernización institucional, gestión de tecnologías de información y gestión documental.

La administración Municipal propende por la eficiencia en los procedimientos y servicios, para ello hace una revisión periódica de los procedimientos que permiten prestar sus servicios, bajo los principios de eficiencia, eficacia y efectividad, con el fin de reducir en lo posible la complejidad de los mismos, logrando mejor servicio ante el cliente externo e interno. Para el caso concreto actualmente se tienen registrados y actualizados 86 trámites en la plataforma SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública, los cuales han sido inscritos y definidos según los lineamientos de esta entidad; para el efecto se tuvo en cuenta el listado de trámites definido

📍 Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
☎ 01 8000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 100
🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
📮 Código postal - 055010



SC 4212-1





La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de
Evaluación y Control de la Gestión

por el Sistema Único de Información de Trámites SUIT para los municipios de tercera categoría. Dichos trámites se tienen publicados también en la página web de la Entidad y ha sido uno de los aspectos mejor calificados por la Procuraduría General de la República en el Índice de Gobierno Abierto – IGA que publica cada año donde el municipio en este componente viene cumpliendo en un 100%

El Sistema de Gestión de calidad, igualmente, mantiene actualizados los procedimientos conforme a la dinámica operativa y a las disposiciones legales que puedan surgir durante el periodo también la racionalización de los servicios prestados por la administración, es el resultado de la revisión anual, se aplica, de los procedimientos llevados a cabo para la prestación de los servicios. En caso de ser necesario se eliminan las actividades de los procedimientos que no agreguen valor para el servicio prestado y siempre se buscará optimizar y automatizar en lo posible la mayor cantidad de pasos de los procedimientos, igualmente con ayuda de la interoperabilidad, facilitar la entrega de servicio en línea a ciudadanos, y otras entidades para los procedimientos que así lo requieran.

Para el caso concreto, el Municipio tiene aprobados trámites relacionados con la Propiedad horizontal, ocupación de espacio público, realización de espectáculos públicos, impuestos municipales, licencias de urbanismo, sobretasa a la gasolina, impuestos municipales, entre otros.

Dichos trámites se encuentran publicados en la página web del municipio www.laceja-antioquia.gov.co/tramites_y_Servicios/ tramites, ahí se encuentran relacionados todos los trámites aprobados con su correspondiente ficha.

5.3 Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS

La administración Municipal de La Ceja, trabaja en estrategias de atención al ciudadano y al cliente externo, con el fin de mantener bien informada a la comunidad, utiliza diferentes canales de comunicación como estrategia de rendición de cuentas a la comunidad.

La estrategia está encaminada a una adecuada rendición de cuentas a los ciudadanos, que tienen como fin exponer la gestión administrativa y estar atentos a sus requerimientos e inquietudes.

La comunicación externa de la administración enfoca sus esfuerzos en generar mensajes dirigidos a crear, mantener o mejorar la relación con todas las comunidades, así como a proyectar una imagen favorable de la administración, promover actividades y servicios que le permitan una mayor interacción respecto a la información que se les entrega a los ciudadanos, suministrándola de manera completa, comprensible y actualizada.



SC 4212-1





La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de Evaluación y Control de la Gestión

El componente de rendición de cuentas tiene los siguientes elementos:

• **Información**

La administración Municipal en este componente, constantemente genera datos y contenidos sobre la gestión que realiza enmarcada en el Plan de Desarrollo 2016-2019 denominado "la Ceja para vivir Mejor". en medios de comunicación local, departamental y Así mismo, diariamente se realizan publicaciones en redes sociales tales como: Facebook, Twitter e Instagram. Igualmente, se dispone de un link en la página web del Municipio [www.laceja-antioquia.gov.co/Planeación y Ejecución/Nuestros Planes](http://www.laceja-antioquia.gov.co/Planeación_y Ejecución/Nuestros Planes) a través del cual se publican todos los planes que por Ley debe formular la administración y sus respectivos seguimientos.

- **Diseño de publicidad:** son todas aquellas piezas comunicativas que se elaboran en la Administración para dar a conocer la entidad en la comunidad y fomentar el uso de los bienes y servicios que se prestan en la entidad. Entre estos encontramos cartillas, volantes, informes de gestión y plegables que dan cuenta de todos los programas y proyectos que ejecuta la administración municipal.
- **Publicaciones:** Publicaciones en medios de comunicación masivos, en exteriores, en puntos de atención o en la web hacen parte de este espacio. Algunos ejemplos son vallas, volantes, afiches, comerciales y cuñas institucionales a través de las emisoras.
- **DIÁLOGO.** Dentro de loa medios y canales más utilizados por la administración para mantener un diálogo permanente con la comunidad están:

Las redes sociales para la administración municipal de La Ceja ofrecen diversas posibilidades para mantenerse en contacto y crear relación de múltiples formas con los usuarios de la red en cualquier lugar del mundo, es la forma de representar las acciones institucionales de cara a las diferentes comunidades, la cual permite conectar las líneas estratégicas, contenidos para hacer comprensible la misión y visión de la entidad representada con diferentes elementos comunicacionales.

Ruedas de prensa: herramienta que permiten mantener una socialización permanente con los medios de comunicación. Entre los medios de comunicación más destacados están: revistas, periódicos, radio, internet y televisión (comunitarios, locales, regionales o nacionales).

Construcción y difusión de boletines de prensa: es la acción a través de la cual se divulga información desde la entidad para conocimiento público. Y va dirigido a medios de comunicación que tienen contacto con la entidad.

© Carrera 20 19-78, La Ceja (Ant.) - NIT. 890981207-5
 ☎ 01 8000 42 3030 / (4) 5 53 14 14 ext 100
 🌐 www.laceja-antioquia.gov.co
 ✉ controlinterno@laceja-antioquia.gov.co
 📮 Código postal - 055010



SC 4212-1





La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de
Evaluación y Control de la Gestión

Encuentros y reuniones con comunidades: es el encuentro con las comunidades de del Municipio, juntas de acción Comunal gremios y empresarios donde se ejecutan las obras lideradas por la administración Municipal.

Audiencia de Rendición de Cuentas: Anualmente la administración municipal realiza la audiencia pública de rendición de cuentas a través de la cual se convocan todas las fuerzas vivas de la comunidad para presentar por parte de la administración municipal los respectivos informes de gestión que dan cuenta de las diferentes inversiones que realiza cada una de las Secretarías, entidades descentralizadas del orden municipal y las empresas industriales y comerciales del Estado.

Encuesta de satisfacción: es el mecanismo a través del cual por intermedio de un externo se mide la satisfacción de la comunidad frente al desempeño de la administración municipal, la forma de llegar a la ciudadanía y la satisfacción de esta frente a los servicios prestados en las diferentes dependencias.

5.4 Cuarto Componente: ATENCION AL CUIDADANO

La Administración Municipal de La Ceja de conformidad con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidad, dejando atrás la concepción en la que la gestión del servicio al ciudadano es una tarea exclusiva de algunas dependencias, consolidándose como una labor integral donde todos los funcionarios son responsables.

Se continua con la estrategia para mejorar la atención al ciudadano en el 2018, se tiene en cuenta además de la atención presencial en cada una de las oficinas, la atención a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias que se recepcionan a través de los diferentes canales que dispone la administración como son la página web en el link de Atención al Ciudadano, los buzones de sugerencias instalados en los diferentes edificios donde funcionan dependencias de la administración, la línea única nacional 018000423030, la recepción de denuncias y derechos de petición a través del archivo municipal, la recepción de solicitudes en las diferentes oficinas a través de registro en formato diseñado para ello y la atención personalizada, igualmente, en forma semestral en cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 el Departamento de Evaluación y Control elabora informe de seguimiento a la atención de PQRSFD los cuales se informan al representante legal y se publica en la página web del Municipio.

En cuanto a la gestión de las PQRSFD, la administración Municipal mide la satisfacción de los usuarios que presentan sus solicitudes o peticiones a través de cualquier medio, para ello se saca



SC 4212-1





La Ceja del Tambo

una muestra de los usuarios que en un período determinado acude a la administración municipal, dicho procedimiento se encuentra documentado en el Sistema Integrado de Gestión Organizacional SIGO.

5.5 Quinto Componente: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El Departamento Administrativo de Planeación apoya la definición de acciones para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en la estrategia "Lineamientos de Transparencia Activa" estableciendo parámetros para definir las acciones a adelantar por cada Secretaría en cada uno de los componentes.

El Departamento General y de Servicios Administrativos a través de los sistemas de información, específicamente en lo que tiene que ver con la administración de la página web genera acciones integrales de publicación y divulgación de información de datos abiertos y sobre contratación pública, con observancia de lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. Estas acciones se ejecutan a través de la disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos con los que se disponen como en la página web del Municipio en donde se encuentra publicada la información requerida en cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información Pública.

Estrategia de Servicio al Ciudadano.

La publicación de información de la administración Municipal de La Ceja para usuarios y comunidad en general, se realiza periódicamente. Los siguientes son los temas que en la administración Municipal publica en la página web:

- Noticias y actualidad
- Informes de estados financieros
- Informes de gestión
- Planes, programas y proyectos
- Trámites y Servicios que se atienden y presta la administración municipal.
- Presupuesto de ingresos y gastos y sus correspondientes ejecuciones
- Inventario de Bienes Inmuebles de propiedad del Municipio.
- Informes de Rendición de Cuentas.
- Informes de PQRSD
- Informes de Control Interno
- Informes de ingresos y egresos
- Procesos de contratación adelantados por la administración en link con el Secop.



SC 4212-1





La Ceja del Tambo



Departamento Administrativo de
Evaluación y Control de la Gestión

- Resoluciones, acuerdos relacionados con el que hacer de la administración Municipal.
- Boletines de prensa, entre otros.

En este componente se atiende lo establecido en la Ley 1712 de 2014, la cual tiene por objeto regular el derecho de acceso a la información, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y tiene como principio de máxima publicidad que toda información en posesión, bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no podrá ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal, de conformidad con la ley. Basados en lo anterior, la administración municipal tiene por obligación clasificar la información y definir cuál de esta tiene el carácter de reservado y esta misma clasificación deberá publicarse en la página web del municipio para que el ciudadano tenga claro que información puede solicitar por ser pública.

CONCLUSION

La administración municipal viene cumpliendo con las diferentes estrategias definidas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en cada uno de sus componentes, pero es necesario que además de definir las acciones cada Secretario o Director evalúe permanente si estas han sido efectivas y han contribuido para minimizar los riesgos de corrupción en cada uno de sus áreas al igual que identificar cuales riesgos tienen mayor probabilidad de materializarse para definir nuevas acciones. Dentro del componente de cumplimiento de Ley 1712 de 2014 es necesario emprender acciones claras para clasificar la información y definir cuál de esta es reservada y publicar toda aquella que no tenga la condición de reservada tal y como lo establece la normatividad vigente.


MONICA MARÍA RÍOS OSORIO.

Directora Departamento Evaluación y control de la Gestión



SC 4212-1

